



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY-HANS MEDIC, CERCADO DE
LIMA, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL

AUTOR:

PILCO PRADA, JAMES HANS

ASESOR:

MG. GUIDO RENE, SUCA APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA – PERÚ

2017 – I

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) PILCO PRADA JAMES HANS cuyo título es: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC DEL CENTRO DE LIMA, 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) DOCE (letras).

LOS OLIVOS, 21 DE JULIO DEL 2017


.....
Dr. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS
PRESIDENTE


.....
Mg. GUIDO RENE SUCA APAZA
SECRETARIO


.....
Dr. FERNANDO SUCA APAZA
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Deunicia Macaria Prada, por ser ella quien me dio apoyo incondicional y motivacional para poder lograr mis objetivos y desarrollarme plenamente en mi profesión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y disfrutarla con mi familia que más amo, estoy muy agradecido de tener un hijo tan hermoso llamado Stefano, pero sobre todo a mi madre que me dio el empuje a seguir adelante a pesar de las adversidades.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **PILCO PRADA, JAMES HANS** con **DNI N° 48088749**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Octubre del 2016



James Hans Pilco Prada

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTION POR PROCESO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC, CERCADO DE LIMA, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

James Hans Pilco Prada

Índice

Página del jurado	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
Presentación.....	6
Índice de figuras	11
Índice de tablas.....	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1. Variable independiente: Gestión por proceso.....	22
1.3.1.1. Gestión.....	22
1.3.1.2. Proceso.....	22
1.3.1.3. El control de los procesos.....	23
1.3.1.4. Gestión por procesos.....	24
1.3.1.5. Introducción a la medición de los procesos.....	24
1.3.1.6. Medición de un proceso.....	27
1.3.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	27
1.3.2.1. Calidad.....	27
1.3.2.2. Servicio.....	28
1.3.2.3. Calidad de servicio.....	28
1.3.2.4. Antiguas dimensiones a la calidad de servicio.....	28
1.3.3. El modelos SERVQUAL.....	30
1.3.4. Mapa conceptual.....	31
1.4. Formulación del problema.....	33
1.4.1. Problemas generales.....	33
1.4.2. Problemas específicos.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.5.1. Teoría.....	33
1.5.2. Practica.....	33
1.5.3. Metodología.....	34
1.6. Hipótesis.....	34

1.6.1. Hipótesis general.....	34
1.6.2. Hipótesis específica.....	34
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivo específico.....	35
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación	35
2.1.1. Aplicada.....	35
2.1.2. Experimental.....	35
2.1.3. Nivel de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización	36
2.2.1. Variable independiente: Gestión por procesos.....	36
2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	36
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	38
2.4.2. Instrumentos de recolección.....	38
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	39
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Comparación de la pre prueba y post prueba	40
2.6.1. Pre prueba y Post prueba (Variable independiente)	43
2.6.2. Pre prueba y Post prueba (Variable dependiente)	43
2.6.3. Pre prueba y Post prueba (Dimensión Fiabilidad)	45
2.6.4. Pre prueba y Post prueba (Dimensión Capacidad de respuesta).....	46
2.7. Aspectos éticos.....	47
2.7.1. Control de inventario y almacén de Sheley Hans Medic.....	48
2.7.1.1. Selección de proveedores de Sheley Hans Medic.....	54
2.7.1.2. Resultados de mejora de la capacitación al personal.....	59
III. RESULTADOS	62
3.1 Resultados de la variable independiente.....	62
3.1.1. Estadística descriptiva	62
3.2. Resultados de la variable dependiente	64
3.2.1. Estadística descriptiva	64
3.2.2. Estadística inferencial	67

IV.	DISCUSIÓN.....	72
V.	CONCLUSIONES.....	74
VI.	RECOMENDACIONES	75
VII.	REFERENCIAS	76

ANEXOS	81
Anexo n° 1: Formato de recolección de datos de Caracterización	82
Anexo n° 2: Formato de recolección de datos de Medición	83
Anexo n° 3: Formato de recolección de datos de Fiabilidad	84
Anexo n° 4: Formato de recolección de datos de Capacidad de respuesta	85
Anexo n° 5: Matriz de consistencia	86
Anexo n° 6: Financiamiento de tres productos más vendidos	87
Anexo n° 7: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	88
Anexo n° 8: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	89
Anexo n° 9: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	90
Anexo n° 10: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	91
Anexo n° 11: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	92
Anexo n° 12: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	93
Anexo n° 13: Plan de capacitación presentado por el expositor	94
Anexo n° 14: Contratos de capacitación	103
Anexo n° 15: Cuadro variable independiente.....	111
Anexo n° 16: Cuadro variable dependiente.....	133
Anexo n° 17: Cuadro de dimensiones: Fiabilidad.....	141
Anexo n° 18: Resultados del Turnitin	153
Anexo n° 19: Acta de aprobación de tesis.....	154
Anexo n° 20: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis.....	155
Anexo n° 21: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	156

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	16
Figura 2. Diagrama de pareto.....	17
Figura 3. El control de los procesos	23
Figura 4.Marco Conceptual del modelo SERVQUAL	30
Figura 5. Mejora de la gestión por proceso	41
Figura 6. Mejora de la calidad de servicio	42
Figura 7. Diagrama de flujo de la empresa Sheley Hans Medic.....	51
Figura 8. Selección de proveedores.....	52
Figura 9. Tensiómetro digital.....	53
Figura 10. Glucómetro.....	53
Figura 11. Histograma de gestión por proceso antes	63
Figura 12. Histograma de gestión por proceso después	64
Figura 13. Histograma de calidad de servicio antes.....	65
Figura 14. Histograma de calidad de servicio después	66

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de causa efecto.....	17
Tabla 2. Indicadores en la medición.....	25
Tabla 3. Seguimiento de las medidas de rendimiento de un proceso	27
Tabla 4. Antiguas dimensiones de la calidad de servicio	29
Tabla 5. Operacionalización de las variables	37
Tabla 6. Comparación de la pre y post Prueba	40
Tabla 7. Pre prueba y post prueba (variable independiente).....	43
Tabla 8. Pre prueba y post prueba (Variable dependiente).....	44
Tabla 9. Pre prueba y post prueba (Dimensión fiabilidad).....	45
Tabla 10. Pre prueba y post prueba (Dimensión capacidad de respuesta).....	46
Tabla 11. Formato de capacitación	50
Tabla 12. Cuadro de ponderación	56
Tabla 13. Tabla descriptiva de la variable independiente.....	62
Tabla 14. Pruebas de normalidad Gestión por procesos	63
Tabla 15. Tabla descriptiva de la variable dependiente.....	64
Tabla 16. Pruebas de normalidad Calidad de servicio	66
Tabla 17. Pruebas de normalidad Fiabilidad	67
Tabla 18. Estadísticas de muestra relacionadas Fiabilidad.....	68
Tabla 19. Pruebas de muestra relacionadas.....	69
Tabla 20. Pruebas de normalidad Capacidad de respuesta.....	70
Tabla 21. Estadísticas de muestras relacionadas capacidad de respuesta	70
Tabla 22. Pruebas de muestras relacionadas	71

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión por proceso para mejorar la calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic, cercado de Lima, 2016”, empresa dedicada a la comercialización de materiales e insumos médicos en todo el departamento de Lima. El objetivo principal es determinar la mejora de la gestión por proceso en la calidad de servicio de la empresa.

Se desarrolló y analizó en base a una investigación aplicada, del cual se pudieron comprobar las hipótesis, que luego se pudo realizar la observación de la toma de datos durante el mes de Noviembre del 2016 hasta Enero del 2017, y 3 semanas posteriores a la mejora comprendidos entre Enero y Febrero. A partir de ellos se pudo verificar la relación de variables mediante el instrumento de estudio, ya sea aplicado en un pre y post prueba. Dicha relación nos proporcionará los resultados de la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

Palabras claves: Gestión por proceso, Calidad, servicio,

ABSTRACT

This thesis entitled "Management by process to improve the quality of service of the company Sheley Hans Medic, fenced in Lima, 2016", a company dedicated to the commercialization of materials and medical supplies throughout the department of Lima. The main objective is to determine the improvement of the management by process in the service quality of the company.

It was developed and analyzed based on an applied research, from which the hypotheses could be verified, which could then be done the observation of data collection during the month of November 2016 to January 2017, and 3 weeks after the improvement Between January and February. From these, it was possible to verify the relation of variables through the instrument of study, whether applied in a pre and post test. This relationship will give us the results of the acceptance or rejection of the hypotheses.

Keywords: Process management, Quality, service,

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Desde hace muchos años a nivel mundial, las compañías y organizaciones manejan cantidades de procesos que conlleven a un éxito ya sea de producto o por brindar un servicio, sin embargo para que estas grandes empresas aumenten sus ganancias, utilizan “Una de las bases de la teoría moderna de la gestión de calidad es la consideración de que todo el funcionamiento de una empresa es una red de proceso” (Velasco, 2010, p.188). Estas grandes empresas realizan distintas estrategias para aumentar las ganancias o minimizar las pérdidas con base en sus fortalezas organizacionales. Esto mediante la mejora de la gestión por procesos enfocado a la calidad del servicio, “Así pues, el sistema de control de la gestión por procesos supone centrarse en el grado de contribución a la satisfacción del cliente a través de todos aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.” (Camisón, Cruz y Gonzales, 2011, p.868)

Para identificar mejor la importancia que tiene la calidad de servicio determinamos por áreas geográficas, Latinoamérica concentra el mayor número de clientes (43%), seguida de Europa continental (31,4%), Reino Unido (21,8%) y Estados Unidos (4,1%). Es por ello que las grandes empresas tienen una buena gestión por procesos.

En el Perú existen grandes e importantes empresas tanto nacionales como extranjeras, sin embargo el 99,6% de las empresas que existen son consideradas pequeñas y medianas, según información difundida por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), sin embargo los errores típicos de estas empresas son la falta de organización, la falta de una producción planificada, la mala distribución y la mala calidad de servicio, “los cliente siempre quieren lo mejor por su dinero.[...] En otras palabras, agregar mayor valor en sus procesos, con menores costos, para de esa forma lograr que sus servicios o productos sean preferidos y de fácil acceso a los clientes [...]” (Riveros, 2007). Todo esto conlleva a que no tienen una buena gestión por procesos que de hecho implican la calidad y productividad.

En este contexto se basa la problemática de la empresa Sheley-Hans Medic de la venta de rubro médico y terapéutico, que es perjudicado por su baja calidad de servicio, debido a la falta de organización o mejor dicho por no tener una gestión por proceso correctamente. El problema es que en esta empresa aún no se ha entendido así y sigue siendo algo urgente (y mucho). De manera que deja que siga funcionando sus procesos sin darse cuenta de los errores que son ocasionados, para ello se plantea una solución que permita una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida solución de los mismos, sin necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta. De esta manera se obtendrá niveles superiores de satisfacción del cliente y el incremento de la productividad.

Figura 1

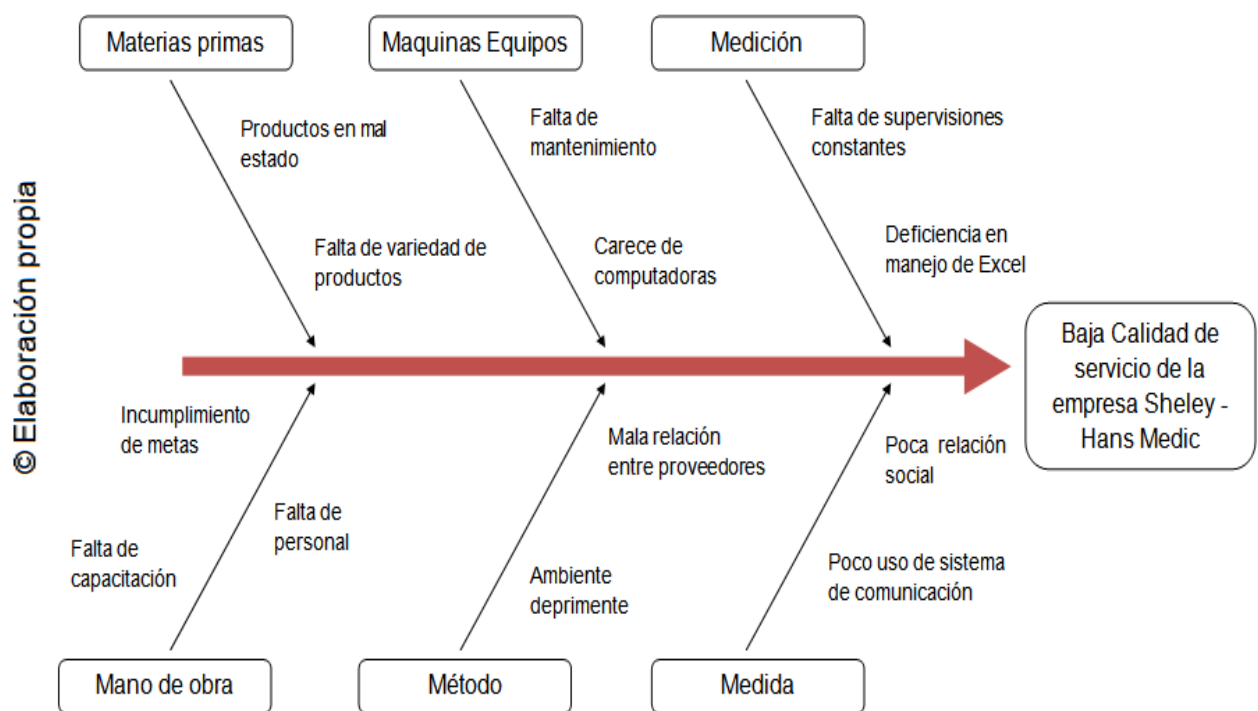


Diagrama de ishikawa

Tabla 1

Causas	frecuencias	frecuencia acumulada	porcentaje	Porcentaje acumulado
Productos en mal estado	50	50	24%	24%
Falta de personal	40	90	19%	43%
Incumplimiento de metas	30	120	14%	57%
Mala relación con proveedores	30	150	14%	71%
Falta de supervisión constante	25	175	12%	83%
Poco uso sistema de comunicación	20	195	10%	93%
Ambiente deprimente	15	210	7%	100%
Total	210		100%	

Análisis de causa efecto

Figura 2

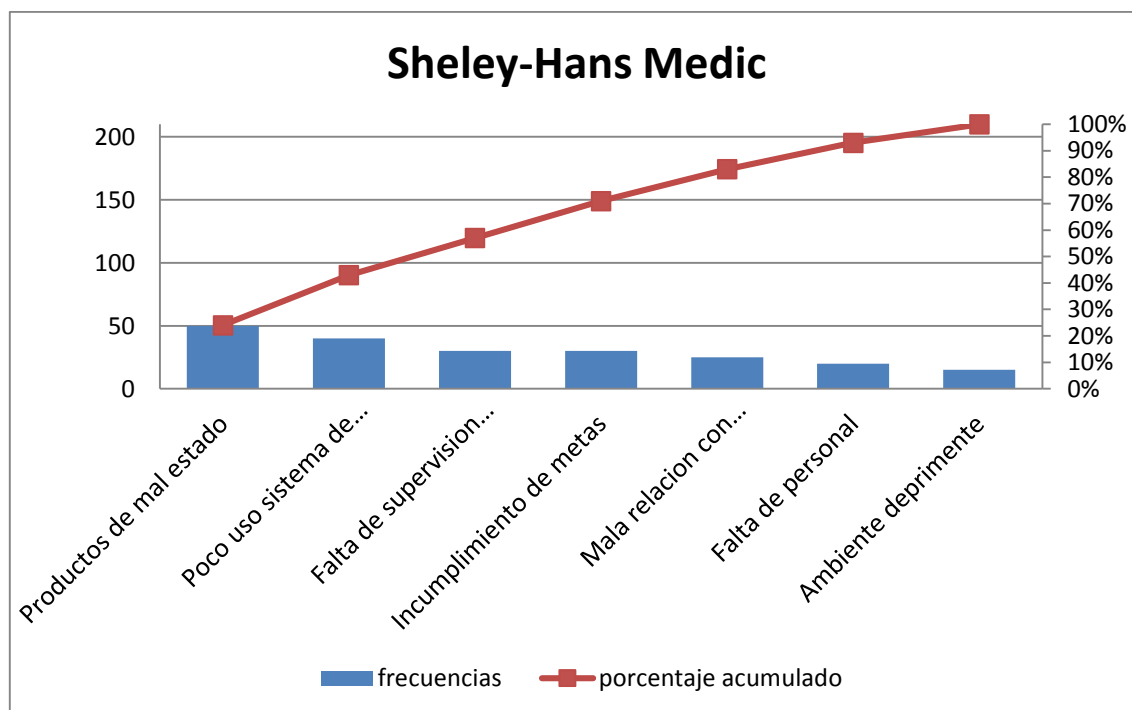


Diagrama Pareto

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Hernández, Jiménez y Rivera (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de calidad de servicio de farmacias San Nicolás*, en la Universidad Tecnológica de El Salvador. El presente estudio es la evaluación de la calidad de servicio en determinadas sucursales de Farmacias San Nicolás. El tipo de investigación es de tipo cualitativa-descriptiva, ya que busca encontrar o explicar el fenómeno sujeto al estudio. Sin embargo de todo ello los resultados muestran que el 78% de los clientes consideran muy buena en las instalaciones, el 43% dice que es buena la ubicación de las farmacias, el 94% dice que es bueno la presentación de empleados, pero el 10% muestra insatisfecho en los descuentos, el 47% dice que es buena la seguridad y el 10% lo contrario, por último el tiempo de despacho, dice que es buena, excelente y regular-malo con un porcentaje de 45%, 18% y 9% respectivamente.

Calderón, Jorge [et al] (2011) en la revista científica: *Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizan, año 2010*. En la Universidad de La Sabana Bogotá Colombia. Con el objetivo de mostrar la satisfacción de los usuarios en la calidad de un hospital psiquiátrico. Sin embargo el tipo de estudio que se ha utilizado es descriptivo. Los resultados de esta investigación hacia los usuarios representaron el 58.6% y 40.4% son los mismos clientes, personas de 40 a 49 años que optan por el servicio de farmacia es de 25.3% en grado de instrucción, el 49.5% son secundarios seguido de 37.4%. Por todo ello el 8.1% son satisfechos y el 25.3% insatisfecho con el servicio. el trato que brindan es de 47.5%, 4.0%, 8,1% y 3,0%, que es bueno, excelente, malo y muy malo respectivamente. Por último, encontrar variedades de medicamentos en la farmacia es de 54,5% y 78,8% en poner medicamentos de marca.

Céspedes, Cortés y Madrigal (2011) en la revista científica: *Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica*. Elaborada en Asociación Costarricense Salud Pública, ACOSAP. Con el objetivo de elaborar un instrumento que sea válido y fiable para evaluar la calidad de servicio que es percibida por los usuarios del Sistema Público de Salud Costarricense. Sin embargo el tipo de estudio que se ha utilizado es descriptivo. En los resultados se comprobó que hay unidimensionalidad, un 30.84% de varianza total y segundo un 8,06%. Sin embargo la relación con el personal es de 0,744 a 0,736, estas dos presentan cargas más altas; La asimetría crece en un 14,3% pero si se elimina las variables, esta cae en un 77,4%.

Guanín y Andrango (2015) su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*, para optar el grado de previo a la obtención del título de Magister y especialista en gerencia de servicios de salud, en la Escuela Politécnica Nacional de Quito. El objetivo de esta investigación es contribuir en la mejora de procesos gerenciales en la atención de enfermería de la calidad de servicio de emergencia del HG1 de Quito. Sin embargo se mostrará resultados que el 71.4% posee título de tercer nivel y 28.6% de segundo nivel, el 69.2% posee nombramiento y el 30.8% tiene contrato, sin embargo el 96% mantiene sus servicios mayor a tres años, y el 14.3% de 1 a 3 años. El 78.6% conoce la forma de cómo se debe atender en enfermería y el 21.04% lo desconoce. De todo ello el 42.9% considera que los procesos de la atención son buenos, 35,7% dice que es muy bueno, 14.3% malo y el 1% excelente.

Nyandoro (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Service quality and patient satisfaction in private hospitals a case of a private hospital in pretoria*, para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios (MBA), en la Escuela de Negocios de la facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad de tecnología de Tshwane. El tipo de investigación es descriptiva transversal, el objetivo de la investigación mejorar la percepción de aquellos pacientes que

reciban una calidad de servicio en Sudáfrica. Sin embargo los resultados que brinda esta investigación son de un valor percibido global de la calidad del servicio de 4,86 en una escala de likert, con medida de 5,96. El 0,87 son pacientes que visitan hospitales privados. Sin embargo el 52,4 son pacientes atendidos en sala y se estima que el 16,6 de adultos están graves.

Nacionales

Cumpa y Pisconte (2015) en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) periodo Octubre 2014*, en la Universidad Cesar Vallejo, Lima. El objetivo del presente estudio fue tener que caracterizar la calidad del servicio en cada área de atención al cliente del cual es enfocado en la (DIGEMID). El tipo de investigación fue correspondido a un tipo de estudio básico, con el nivel de investigación descriptivo. Se hizo el uso de instrumento de datos hacia el cliente que consto de 17 ítems, ya sea distribuidos de acuerdo al indicador. Todo ello en términos generales el 44.1% de los clientes tienen un nivel regularmente satisfechos, sin embargo el 41.7% es insatisfecho por la calidad del servicio, por otra parte los clientes que fueron representantes legales demostraron insatisfacción de 28.13%, los clientes del DAS y DAUM tienen un nivel de insatisfacción de 15.82% y 22.58% respectivamente, en cuanto a la operaciones de caja la insatisfacción es de 20.59%.

Redhead (2015) en su trabajo de investigación titulado *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El objetivo del presente estudio fue determinar que va existir en la calidad de servicio entre la satisfacción del usuario que está ubicado en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. La investigación es básica, pura y teórica, sin embargo se mostrará resultados que da un 73% (230 personas) de mujeres que asisten a este centro de salud y el 21% son hombres, por otro lado el 66% dicen que la Fiabilidad es Regular y el 3% señalan que es de nivel alto, sin embargo el 63% dicen que la capacidad de respuesta es Regular y el 10 % de nivel alto. El 46% dice que la calidad médica es Regular y el 35% dice que

es de nivel Alto.

Infante (2013) en su trabajo de investigación titulado: *Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos*, para optar el grado académico de Magíster en Ingeniería de Sistema e Informática, con Mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de esta investigación aclarando en lo específico, dice que se identificara y proporcionara una severa revisión sistemática de los aquellos modelos de gestión de proceso y también las herramientas para identificar factores de mejora de proceso en la atención de los pacientes. El tipo de investigación es cuantitativa de corte descriptivo. Y los resultados son que el nivel de satisfacción de personal administrativo entrevistado es bajo (13%) y (57%) menciona estar medianamente satisfecho, esto a un total de 286 personas.

Marquez (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular*, para optar el grado el título de Ingeniero industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo de esta investigación es dar solución a los problemas que se ha encontrado en la farmacia que mayoritariamente es por falta de calidad de servicio. La investigación es descriptiva y los resultados muestran que solo un 66% de clientes que acuden al servicio de la farmacia están satisfechos, por ello se debe aumentar a un 80% u 85% para que la empresa fija sea aceptable, sin embargo se debe tomar en cuenta el Layout, el trato y aspecto físico del personal y la falta de señalización que representa 75% , el 77% de problemas se genera por la baja atención del personal, se estima que el 43.5% sea la cantidad de personas que se disminuya aproximadamente.

Cabrera (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima – 2014*, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo. El

objetivo de esta investigación es determinar si hay relación entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio de los pacientes que son de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia, que se ubica en el distrito de San Martín de Porres, de Lima del año 2014. La investigación es básica, sin embargo es de nivel descriptivo; Los resultados de la investigación dice que el 59.3% de personas tiene percepción buena de la gestión administrativa, y el 40.7% regular. El 74.1% tiene percepción alta y el 25.9% una percepción media, sin embargo el 63.0% tiene una percepción media de la fiabilidad del servicio y 37% alta fiabilidad. En el caso tangible, 92.6% es alta y 7.4% es baja. Y por último el 48.1% dice que cuando la gestión administrativa es buena la calidad de servicio es alta, el 14.8% dice que es regular y su calidad de servicio es media.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Variable independiente: Gestión por procesos

1.3.1.1. Gestión

“Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.” (Pérez y Merino, 2012, párr. 3)

Sin embargo, “el término gestión (del que se deriva gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera) hace referencia a acciones para lograr un fin. [...], ésta abarca todas las acciones (que suelen estar enmarcadas dentro de reglas y procedimientos operativos previamente establecidos) que están destinadas a lograr objetivos concretos de la empresa en un tiempo determinado.”(Thompson, 2012, párr.1)

1.3.1.2. Proceso

“la noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino processus. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y

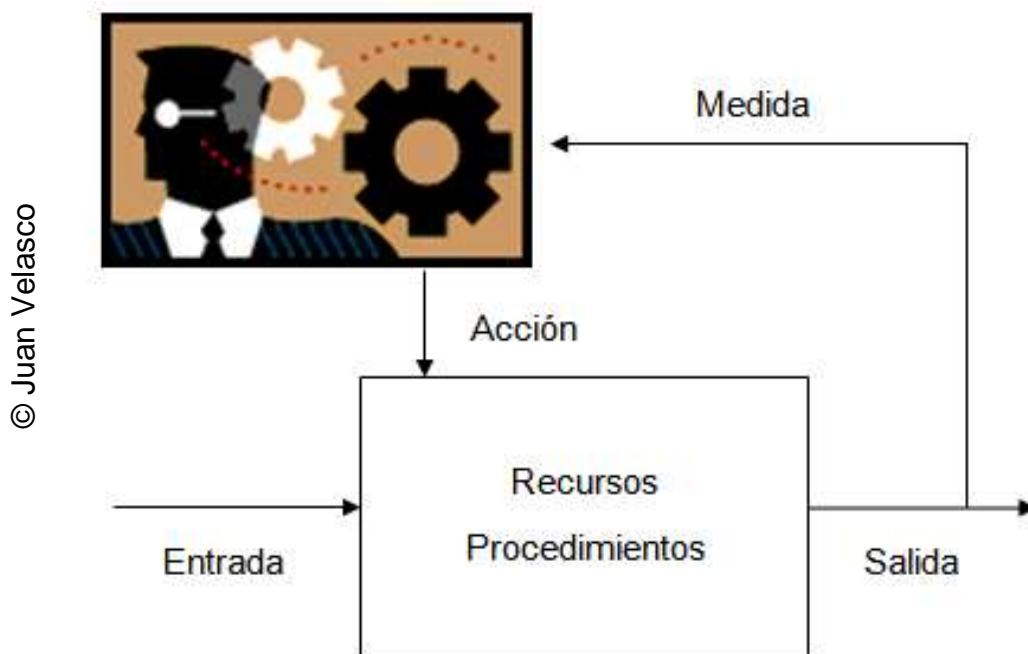
al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.”(Pérez y Gardey, 2012, párr.1)

Sin embargo, para Fernando Agudelo (2012) dice que es ampliamente conocido en la administración, y dicese que proceso es un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que se ejecutan de un producto, se le agrega valor a éste y por último se suministra un producto o servicio hacia un cliente externo o interno.

1.3.1.3. El control de los procesos

“Mediante el control estadístico de calidad, se dice que un proceso está en estado de control si sus resultados son previsibles de acuerdo con las técnicas estadísticas apropiadas (si, además, son aceptables, se dice que el proceso es capaz).” (Velasco, 2010, p.190)

Figura 3



El control de los procesos

1.3.1.4. Gestión por procesos

Según Agudelo (2012) la gestión por proceso es tener el resultado con la garantía de ser a través de objetivos que en términos de calidad se definen como: calidad intrínseca, costos, atención, disposición y seguridad. Estos objetivos determinaran la superación de las expectativas del cliente.

Para Velasco (2010) dice que la gestión por procesos, se entiende como toda la actividad de la empresa se lleva a cabo una red, que es generalmente compleja, y que controlar un proceso quiere es de asegurar continuamente resultados que son previsibles y aceptables.

Sin embargo “Como ya se ha apuntado, la gestión por procesos supone desarrollar un sistema de control que permita medir y evaluar el output de los procesos y el funcionamiento de éstos, además de permitir medir la satisfacción del cliente, bien sea interno o externo.” (Camisón, Cruz y Gonzales, 2011, p.868).

En conclusión, “La gestión por proceso (*Business Process Management*) es un modo de administrar las actividades empresariales, mediante la cual aquellas se agrupan por procesos, con la base en las necesidades del cliente; así pues, los procesos son gestionados en forma estructurada y sistémica de tal manera que la mejora de los procesos debe ayudara a elevar los niveles de satisfacción de los clientes.” (Bonilla, Diaz, Kleeberg, y Noriega, 2010, p.23).

1.3.1.5. Introducción a la medición de los procesos

Según Bonilla, Diaz, Kleeberg, y Noriega (2010) dicen que la experiencia de aquellas empresas exitosas, tienen la conclusión de que, solo se mejora aquello que se mide, sin embargo la norma internacional ISO 9001:2008 sugiere que todas las empresas tengan métodos de medición que evalúe el procesos y utilizar estas mediciones para la mejora. Sin embargo el parámetro que es útil para medir el proceso es llamado indicador, todo indicador debe de tener una

comparación (meta) que sirve para identificar el desempeño y toda diferencia entre un resultado y valor meta se considera como un problema y oportunidad para mejora.

Tabla 2

Criterio (objetivo)	Indicador
Calidad	Nivel satisfacción de cliente externo Numero de reclamos por mes Nivel de retención de clientes
Costo	Costo unitario del producto o servicio Costo de mano de obra por artículo
Productividad	Unidades producidas/costo total Unidades producidas/costo promedio Unidades vendidas/horas-hombre
Oportunidad	Pedidos entregados a tiempo/pedidos totales Tiempo de reposición de un pedido Porcentajes de pedidos urgentes
Seguridad	Número de accidentes graves/año Cantidad de actos inseguros/trabajador
Flexibilidad	Nuevos productos/año Nuevas soluciones/año Alternativas de pago
Administración del personal	Nivel de clima laboral Inversión en capacitación
Resguardo ambiental	Impacto ambiental (tierra, aire, agua)

© Camisón, Cruz y Gonzales

Indicadores en la medición de proceso

Dimensión 1: Caracterización

“Caracterizar un proceso consiste en identificar y describir: los resultados que genera (output), los elementos de entrada (input), los recursos por aquel (factores de inversión) y los requisitos de los elementos de entrada y salida.” (Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega 2010, p.27).

Indicador 1: Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos.

$$\frac{\text{Nº Productos desordenada}}{\text{Nº Productos total}} \times 100\%$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

Indicador 2: Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores.

$$\frac{\text{Nº Productos recibidos}}{\text{Nº Productos solicitados}} \times 100\%$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

Dimensión 2: Medición

“Los procesos enfocados en la satisfacción de los clientes deben medir sus resultados, compararlos con los valores meta y de esa manera conocer el nivel de eficacia, efectividad y eficiencia de su desempeño. [...] (Bonilla, Diaz, Kleeberg y Noriega 2010, p.27).

Indicador 1: Cumplimiento de la calidad de productos.

$$\frac{\text{Nº Productos devueltos}}{\text{Nº Productos vendidos}} \times 100\%$$

Indicador 2: Eficacia de las ventas del trabajador.

$$\frac{\text{S/. Ventas realizadas}}{\text{S/. Ventas planificadas}}$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

1.3.1.6. Medición de un proceso

Según Deulofeu (2012), para toda empresa los procesos deben de ser medidos, para que se conozca el nivel de rendimiento, enfocados al cliente interno y externo. Sin embargo las medidas deben ser con un buen indicador y el valor añadido tanto para la empresa como la satisfacción del cliente.

Tabla 3

© Deulofeu	NÚMERO METRICA	INDICADOR DE CALIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVOS Y LIMITES	COMO SE VA CONTROLAR	QUIÉN ES EL RESPONSABLE
	Sin especificar	Sin especificar	Sin especificar	Sin especificar	Fuente de la información y tipo de grafico a utilizar para su seguimiento	Sin especificar

Seguimiento de las medidas de rendimiento de un proceso

1.3.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

1.3.2.1. Calidad

Según Gutiérrez (2010) la definición de calidad se asemeja con la definición de American Society for Quality (ASQ), que nos dice que la calidad es un

término, ya sea subjetivo para cada persona o sector con su propio concepto, sin embargo tiene dos definiciones: 1) son las características de un producto o servicio que es influida por la capacidad de satisfacer necesidades. 2) Es un producto o servicio con deficiencias libres.

“Una forma de ver la calidad, [...] es definiéndola como la creación de valor para el cliente, y este valor se debe ver como el resultado del siguiente:” (Gutiérrez, 2010, p.20)

$$\text{Valor} = \frac{\text{Atributos del producto} + \text{imagen} + \text{relaciones}}{\text{Precio}}$$

1.3.2.2. Servicio

Según Deulofeu (2012) nos dice que se entiende en pensar de la calidad del producto, ya sea en la mejora continua, búsqueda de la excelencia, o dar mayor importancia a la calidad de personas.

1.3.2.3. Calidad de servicio

Según Velasco (2010) dice que la calidad de servicio, ya sea subjetiva no impide a que tengan normas precisas. Sin embargo, cualquier sistema eficaz de prestación de servicio no puede o no debe eliminar la felicidad de quien lo reciba.

1.3.2.4. Antiguas dimensiones de la calidad del servicio

Según Camisón, Cruz y Gonzales, la referencia más común en determinar las dimensiones de la calidad de servicio es la apartada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Estos autores identificaron inicialmente diez dimensiones: (a)tangible, (b)fiabilidad, (c)capacidad de respuesta, (d)profesionalidad, (e)cortesía, (f)credibilidad, (g)seguridad, (h)accesibilidad, (i)comunicación, (j)comprensión del cliente.

Posteriormente estudios de los mismos autores permitieron disminuir estas diez dimensiones y actualmente son consideradas cinco dimensiones de la calidad

de servicio: (a) tangible, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, (e) empatía.

Tabla 4

ORIGINALES	ACTUALES
Elementos tangibles	Elementos tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta
Profesionalidad Cortesía Credibilidad Seguridad	Seguridad
Accesibilidad Comunicación Comprensión del usuario	Empatía

Dimensión 1: Fiabilidad

“Cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.” (Deulofeu, 2012, p.52).

Indicador 1: Cumplimiento con la atención de reclamos.

$$\frac{\text{Nº Reclamos atendidos}}{\text{Nº Reclamos ingresados}} \times 100\%$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

Indicador 2: Eficacia en la entrega del producto

$$\frac{\text{Nº Retrasos reportados}}{\text{Nº Pedidos entregados}} \times 100\%$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

“Poder ofrecer con rapidez un servicio y la voluntad de ayuda al cliente.”
(Deulofeu, 2012, p.52).

Indicador 1: Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida

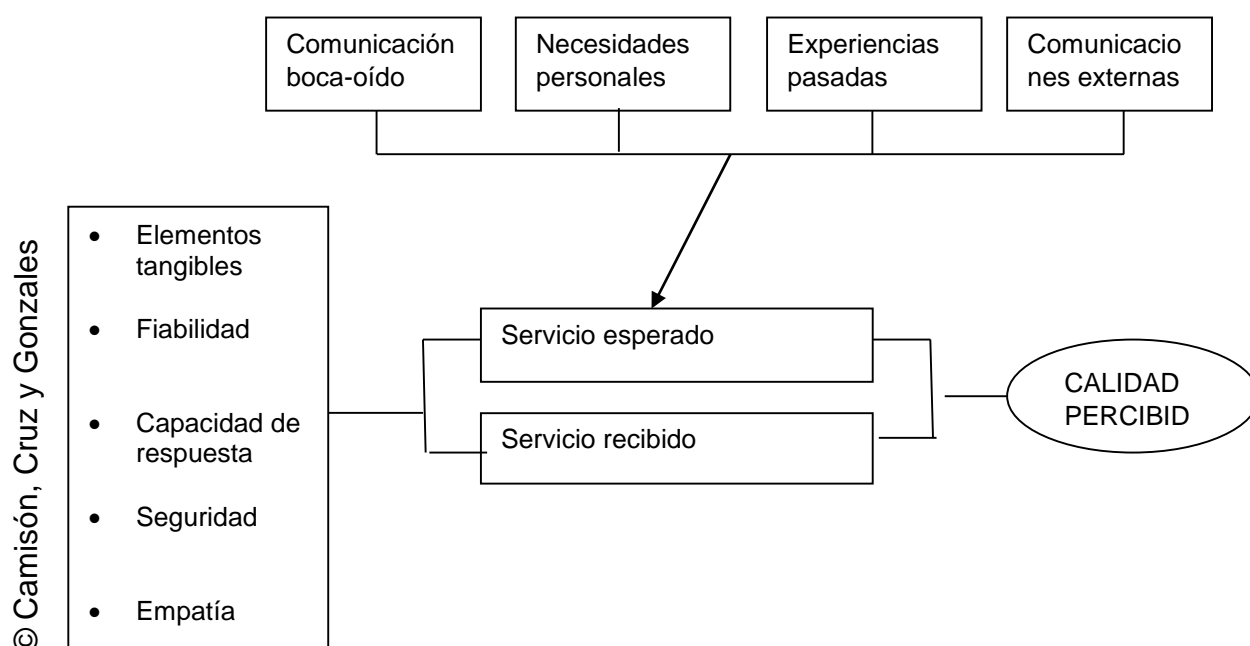
$$\frac{\text{Tiempo de servicio ejecutado}}{\text{Tiempo de servicio establecido}} \times 100\%$$

Fuente: Uribe y Reinoso (2014)

1.3.3. El modelo SERVQUAL

“La aplicación práctica del modelo necesita la utilización de un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los cliente respecto a unos ítems. Recoge los aspectos valorados por los diferentes ítems incluidos en el cuestionario SERVQUAL, como la dimensión a la que pertenecen. [...], sino a las cuestiones relativas a la calidad del servicio aplicables a cualquier tipo de empresa.” (Camisón, Cruz y Gonzales, 2011, p.919)

Figura 4



1.3.4. Marco conceptual

Gestión: “Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, [...]”. (Pérez y Merino, 2012, párr. 3).

Proceso: “Una sencilla definición de proceso, y que responde al significado que a esta palabra hemos dado en este texto, es: secuencia [ordenada] de actividades [repetidas] cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.” (Fernández, 2013, p.49).

Calidad: “Suele erróneamente confundirse calidad con lujo. Un hotel de cinco estrellas no es sinónimo de calidad. La calidad es un coeficiente: es el valor obtenido a cambio del precio pagado”. (Velasco, 2010, p.249).

Productividad: “Tiene que ver con los resultados que se obtiene en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.” (Gutiérrez, 2010, p.21).

Servicio: Según Camisón, Cruz y Gonzales (2011) nos dice que son actividades económicas o también que son prestaciones principales de una empresa.

Fiabilidad: “Brindar el servicio de forma correcta desde el principio. Es la habilidad de prestar el servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa.[...]” (Riveros, 2007, p69).

Capacidad de respuesta: según Deulofeu (2012) es brindar un buen servicio por parte de la empresa y tener el mejor tiempo de que se tarda en finalizar el servicio que cada empresa brinda.

SERVQUAL: Para Camisón, Cruz y Gonzales (2011) es un instrumento que mide la calidad, y la calidad de servicio es como el grado de ajuste entre las expectativas del servicio y la percepción del resultado del servicio todo enfocado al cliente.

Tecnología: Según Bravo (2009) nos dice que los procesos requieren de tecnología para conocer los sistemas que operan en el ámbito de una cierta área, sin embargo es necesario y relevante investigar el ámbito requerido ya que se debe agregar valor al cliente.

Modelo EFQM: Para Sánchez (2015) dice que una buena gestión, raras veces no puede producir resultados inmediatos, el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), es un modelo que se evalúa cuantitativamente.

Cliente: Según Bravo (2009) dice que todo aquello que tiene como cliente a la organización. Sin embargo este es el futuro de la gestión de procesos: clientes que confían en la empresa, pero tener clientes que confían es aplicado a todo tipo de empresa, ya sea con o sin fines de lucro.

Output: Para Soler (2012) nos dice que es una palabra expresada en ingles que, sin embargo es referida a la cantidad de bienes producidos o ya sean suministrados en un proceso.

Seguridad: Según Moyano (2011) son los conocimientos y la atención mostrada por los trabajadores y sus capacidades de habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Producto: Según Castán (2012) son los tipos y características que se pueden encontrar, y que se encuentra en cantidades o en lugares como almacenes.

Pedidos: para Carreño (2011) los pedidos de producto son todos aquellos procesos de compras realizadas y sobre todo es importante que sean archivados.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la calidad del servicio de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?

1.4.2. Problemas específicos

¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la fiabilidad de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?

¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Teórica

Quezada (2015) señalo el mejor concepto de teoría es de Kerlinger al afirmar que es un conjunto de proposiciones hipotéticas, que son conceptos relacionados, que ofrece un punto de vista sistemático de los fenómenos y relaciones existente entre variables.

Es importante saber el conocimiento de los resultados de la presente investigación, ya que se obtendrá información confiable acerca de la calidad del servicio, todo ello será de utilidad para próximos estudios.

1.5.2. Práctica

Quezada (2015) señalo que la teoría no se puede transformar en realidad, por ello se requiere de aplicar el conocimiento de la práctica. Sin embargo esta concepción es superada al afirmar que la teoría adquiere su propia

dimensión al margen de la práctica.

El presente estudio utilizará una herramienta importante para que las empresas, en especial empresas comerciales de rubro médico, puedan establecer obligaciones de mejorar su calidad de servicio por medio de los procesos. De esta manera obtener buena calidad de servicio y cumplir con las expectativas de los clientes.

1.5.3. Metodología

Quezada (2015) señaló que la metodología tiene concepto de procedimiento general, que llega a lograr precisar el objetivo de la investigación y que después presenta los métodos y técnicas de una investigación.

Es importante aplicar modelos de ingeniería empresarial basada en la calidad del servicio que es utilizado en este presente trabajo, que favorece a la investigación. La investigación utilizara diseño experimental, que nos ayudara a mejorar en el desarrollo de la investigación y el tipo de investigación es pre-experimental.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La gestión por procesos mejora la calidad de servicio de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016

1.6.2. Hipótesis específicas

La gestión por procesos mejora la fiabilidad de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016

La gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la mejora de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la mejora de la gestión por procesos en la fiabilidad de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Determinar la mejora de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

II. MÉTODO

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) el enfoque cuantitativo tiene características importantes para una investigación, de las cuales son: plantear problemas de estudio delimitados, se construye marco teórico, pone en prueba las hipótesis por medio de los diseños de investigación y que es expresada en valores numéricos.

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Aplicada

El estudio es de tipo aplicada ya que según Carrasco (2015) señala que, se investiga para que se actúe, se transforme y se modifique o produce cambios en un determinado sector a la realidad. Y para realizar investigaciones de tipo aplicada es importante que cuente con aportes de teorías científicas.

2.1.2. Experimental

El diseño de la investigación es experimental de tipo experimental, ya que se deberá manipular las variables de forma deliberada si lo requiere de una o más

variables.

2.1.3. Nivel de investigación

Sin embargo el tipo de estudio es pre experimental ya que, “son aquellas que no reúnen los requisitos de los experimentos puros, y no por tanto no tienen validez interna, pero realizan un control mínimo” (Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez, 2014, p.337).

2.2. Variables – Operacionalización

Para Ferrer (2010) dice que la operacionalización es el inicio de un proceso en la definición de las variables, sin embargo los factores son medibles, de las cuales son llamadas variables. De todo ello se realiza la definición operacional de cada indicador, luego medir de forma empírica, cuantitativa y cualitativamente.

2.2.1. Variable independiente: Gestión por proceso

Para Evans y Lindsay (2015) sostienen que la gestión por proceso es implicar y administrar las actividades que sean necesarias para lograr un nivel alto en el desarrollo de los procesos claves de una empresa e identificar las oportunidades que sea para mejorar la calidad.

2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

Para Veritas (2010) nos dice que la calidad tiene como meta principal la satisfacción del cliente, ayudar en sus necesidades explícitas asimismo con las implícitas, que tiene como relación sus creencias, estilos de vida y también los valores del cliente.

Tabla 5

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
GESTIÓN POR PROCESOS	“La gestión por procesos requiere cambios en la cultura organizacional, por lo que su organización funcional no es sencilla,...” (Bonilla, Diaz, Kleeberg y Noriega 2010, p.24)	Caracterización	Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos desordenados}}{N^{\circ} \text{ Productos total}} \times 100$
			Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos recibidos}}{N^{\circ} \text{ Productos solicitados}} \times 100$
		Medición	Cumplimiento de calidad de productos	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos devueltos}}{N^{\circ} \text{ Productos vendidos}} \times 100$
			Eficacia de las ventas del trabajador	$\frac{S/. \text{ Ventas realizadas}}{S/. \text{ Ventas planificadas}}$
CALIDAD DE SERVICIO	“El hecho de que la calidad del servicio sea, en parte, subjetiva no impide que se puedan definir normas precisas. Además, un sistema eficaz de prestación de servicio no debería eliminar la sonrisa de quien lo recibe.” (Velasco, 2010, p.246).	Fiabilidad	Cumplimiento con la atención de Reclamos	$\frac{N^{\circ} \text{ Reclamos atendidos}}{N^{\circ} \text{ Reclamos ingresados}} \times 100$
			Eficacia en la entrega del producto	$\frac{N^{\circ} \text{ Retrasos reportados}}{N^{\circ} \text{ Pedidos entregados}} \times 100$
		Capacidad de respuesta	Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida	$\frac{\text{tiempo de servicio ejecutado}}{\text{tiempo de servicio establecido}} \times 100$

Operacionalización de las variables

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

En la siguiente investigación la población está conformada por la base de datos de Excel de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, el cual se tiene como variables la Gestión por proceso y la Calidad de servicio.

2.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra por los datos de la empresa Sheley.Hans Medic, Cercado de Lima, de un periodo de tiempo que es de Noviembre del 2016 a Mayo del 2017. Para ello los indicadores que se utilizará serán Cumplimiento con la ubicación correcta de productos, cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores, cumplimiento de calidad de productos, eficacia de las ventas del trabajador, cumplimiento en la entrega de reclamos, eficacia en la entrega de producto y cumplimiento de tiempo de respuesta. De todos ellos los meses de analizar serán desde el 30 de Enero hasta el 18 de Febrero, cabe resaltar que serán 12 semanas de pre test y 12 semanas de post test.

2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se utiliza la técnica del análisis de datos primarios, del cual a partir de la información obtenida de la empresa Sheley-Hans Medic, del Cercado de Lima, con la cual se determinará la finalidad de la situación actual de la empresa.

2.4.2. Instrumento de recolección

El instrumento de recolección que se utilizará para la medición de los indicadores de cada variable propuesta del presente trabajo, será el formato de recolección de datos que la misma empresa Sheley Hans Medic brindó. Con estos datos mediremos la calidad del servicio. Esto ayudará a permitir realizar un análisis de la situación actual de la empresa Sheley-Hans Medic, del Cercado de Lima, ya sea por un cierto periodo de tiempo.

2.4.3. Validez y confiabilidad

La validación del trabajo de investigación se realizó por medio del juicio de expertos, integrado por tres asesores temáticos y un asesor metodológico, que cuentan con especialidades de costo y presupuesto, administración, industria sostenible, del tema de estudio.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. [...]”. (Hernández, 2014, p.200.)

2.5 Métodos de análisis de datos

Al término de la recolección de datos proporcionados por la empresa Sheley.Hans Medic, semejante con el uso del instrumento de medición, y por ello se procederá al análisis estadístico respectivo, sin embargo se utilizará el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21. La estadística a utilizar es descriptiva e inferencial. Se utilizará la prueba de Shapiro o Kolmogorov, esto de acuerdo al número de muestra.

Para Rojas, Correa y Gutiérrez (2012), la estadística descriptiva se encarga de analizar los datos y es útil cuando no es posible comprobar y medir el número de muestras que sea necesarias para las investigaciones de tipo cuantitativa ya sea materia prima de los análisis. Nos auxilia cuando nos surgen interrogantes. Sin embargo en la estadística inferencial, se enfoca en la generación de modelos, inferencias y predicciones, para todo ello se usa en el caso de modelar patrones en los datos y extraer inferencias.

- ✓ **Pre Prueba:** Se realizó la recolección de datos antes de implementar de la mejora de la Gestión por procesos. Además, se realizó el diagnóstico en las fechas 07/11/2016 al 28/01/2017. En estas fechas se midió la cantidad de ítems atendidos, el tiempo empleado por cada ítem. Se debieron analizar los datos para luego proponer mejoras, después se estableció un método de trabajo más ordenado y controlado, reduciendo los retrasos, reclamos y reorganizando el almacén.
- ✓ **Post prueba:** La mejora de proceso de la Gestión por proceso, realizando el mismo procedimiento que en el pre prueba a medir

nuevamente la cantidad de ítems, los tiempos por pedidos, y si cada reclamo o retraso mejora. Esta aplicación se realizó en las fechas 20/02/2017 al 13/05/2017.

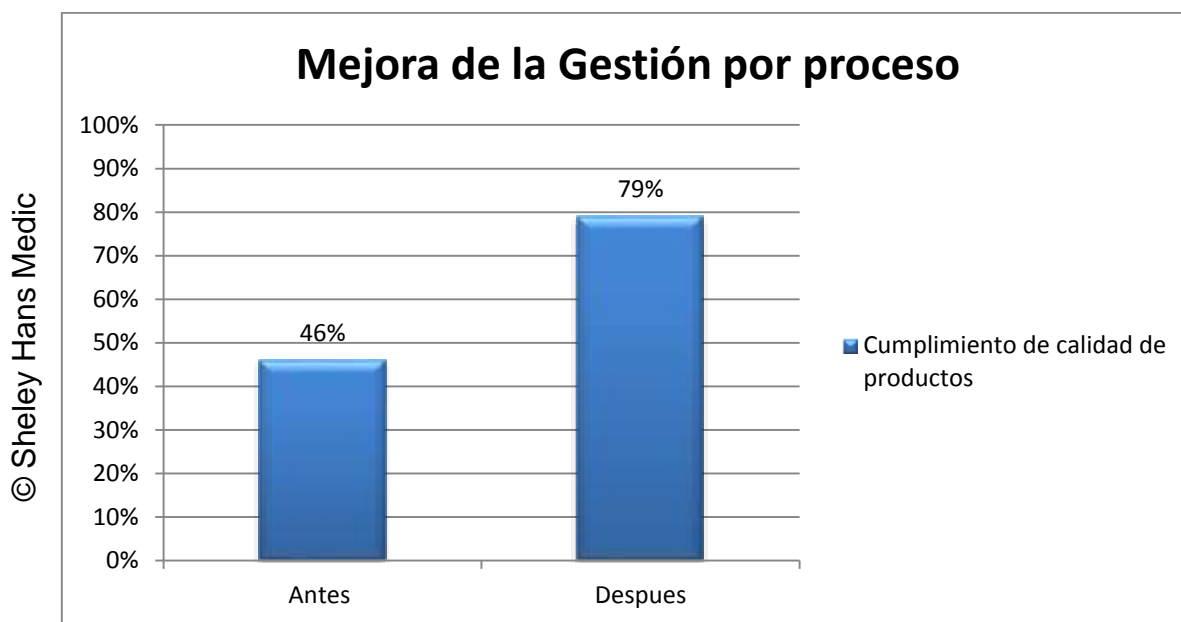
2.6. Comparación de la Pre prueba y Post Prueba:

Tabla 6

Indicadores	Antes	Después	Mejora	
Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos	34%	79%	Aumenta	45%
Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores	54%	79%	Aumenta	25%
Cumplimiento de calidad de productos	46%	79%	Aumenta	33%
Eficacia de las ventas del trabajador	56%	80%	Aumenta	24%
Cumplimiento con la atención de Reclamos	47%	82%	Aumenta	35%
Eficacia en la entrega del producto	48%	80%	Aumenta	32%
Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida	47%	75%	Aumenta	28%

© Fuente propia

Figura 5



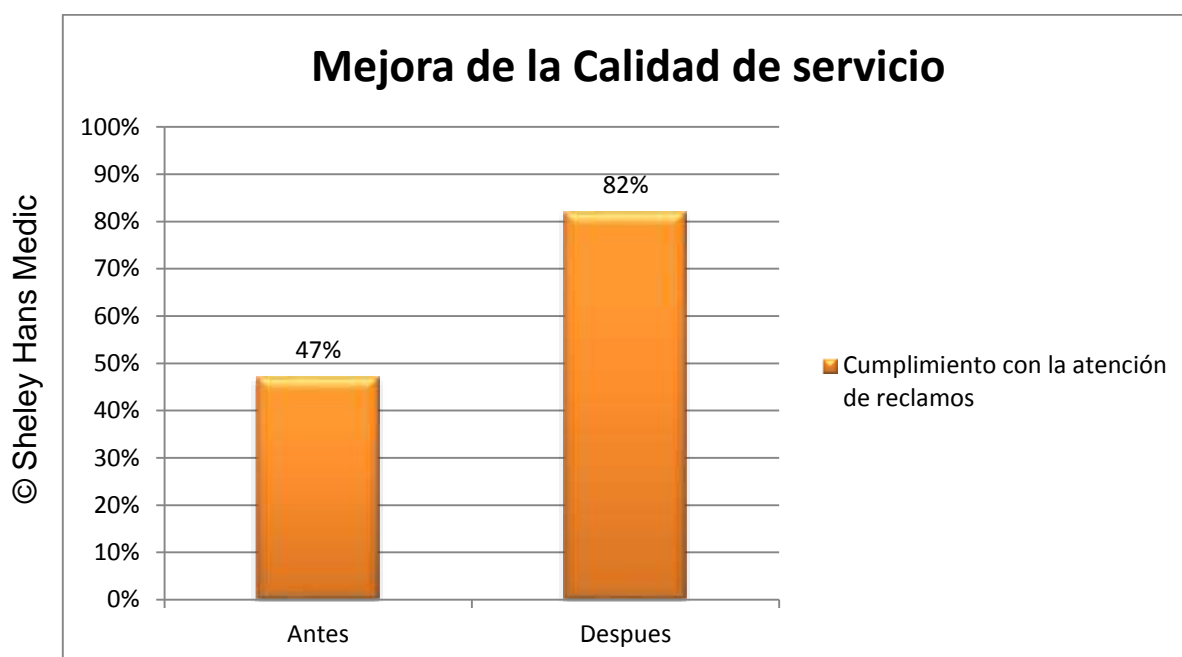
Gráfica de la mejora relacionada a la Gestión por proceso.

La empresa Sheley Hans Medic mejoró el cumplimiento de la calidad de productos, esto gracias a la buena selección de proveedores. Anteriormente los reclamos iba en aumento, ya sea de diferente productos como el tensiómetro digital, el glucómetro y el colchón anti escaras. Los clientes perdían confianza de la empresa, y es por ello que el cumplimiento de la calidad de productos estuvo en 46%.

Sin embargo con la selección de buenos proveedores, actualmente se incrementó a un 79%, como también se incrementó las ventas, ya que la empresa recuperaba la confianza de los clientes y era recomendado por los mismos consumidores.

La empresa por medio de la selección de proveedores, tenía el objetivo de obtener productos que estén de buen y que tenga registro sanitario. De esta manera la empresa se asegura que el proveedor es confiable y serio.

Figura 6



Gráfica de la mejora relacionada a la Calidad de servicio.

La calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic tenía un promedio de 47%, esto conlleva a que el cumplimiento de la atención de los reclamos era de bajo rendimiento, ya sea por la baja calidad de productos como la mala atención al cliente.

Sin embargo debido a la buena selección de proveedores y la capacitación de los trabajadores, la empresa obtuvo mejoras en el cumplimiento de la atención de los reclamos. La calidad de los productos tiende a que nuestros clientes no realizan reclamos por productos deficientes, como anteriormente pasaba, esto causó a que aumente los reclamos y que la atención no sea rápida como exigían los clientes, por ende el promedio era bajo.

Actualmente el promedio del cumplimiento de atención de reclamos aumento a un 82%, esto gracias al cumplimiento de la calidad de productos y a la capacitación que se les dio a los trabajadores. Los clientes no realizan reclamos por nuestros productos y es por este motivo que el promedio de reclamos se redujo y el cumplimiento de la atención de reclamos aumento.

2.6.1. Pre Prueba y Post prueba (Variable independiente)

Tabla 7

Noviembre, 2016 a Mayo 2017

Escenario		Nº de productos no devueltos	Nº de productos vendidos	Cumplimiento de calidad de productos	Gestión por procesos
Pre - Test	Nov. 7 - 12	20	40	50%	46%
	Nov. 14 - 19	16	30	53%	
	Nov. 21 - 26	15	30	50%	
	Nov. 28 - Dic.03	14	40	35%	
	Dic. 05 - 10	14	37	38%	
	Dic. 12 - 17	17	35	49%	
	Dic. 19 - 24	16	34	47%	
	Dic. 26 - 30	19	38	50%	
	Ene. 02 - 07	18	40	45%	
	Ene. 09 - 14	19	40	48%	
	Ene. 16 - 21	18	38	47%	
	Ene. 23- 28	15	38	39%	
Gestión por procesos	Ene. 30 - Feb. 04	25	40	63%	
	Feb. 06 - 11	31	44	70%	
	Feb. 13 - 18	35	48	73%	
Post - Test	Feb. 20 - 25	37	50	74%	79%
	Feb. 27 - Mar.04	35	45	78%	
	Mar. 06 - 11	41	55	75%	
	Mar. 13 -18	38	47	81%	
	Mar. 20 - 25	36	45	80%	
	Mar. 27 - Abr.01	33	40	83%	
	Abr.03 - 08	37	47	79%	
	Abr. 10 - 15	43	55	78%	
	Abr. 17 - 22	36	46	78%	
	Abr. 24 - 29	36	43	84%	
	May. 01 - 06	41	55	75%	
	May. 08 - 13	38	45	84%	

La gestión por proceso es el instrumento a utilizar para mejorar la calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic, sin embargo en la tabla presente se observan las fechas del pre test y la post test.

El inicio del pre test es del 7 de Noviembre del 2016 hasta el 28 de Enero del 2017, la post test es del 20 de Febrero hasta el 13 de mayo del 2017, respetivamente cada prueba son de 12 semanas.

Como se puede observar, existen cambios que son favorables para la empresa.

2.6.2. Pre Prueba y Post prueba (Variable dependiente)

Tabla 8

Noviembre, 2016 a Mayo 2017

© Sheley Hans Medic

Escenario		Nº de reclamos atendidos	Nº de reclamos ingresados	Cumplimiento con la atención de Reclamos	Calidad de servicio
Pre - Test	Nov. 7 - 12	6	13	46%	47%
	Nov. 14 - 19	6	12	50%	
	Nov. 21 - 26	6	14	43%	
	Nov. 28 - Dic.03	6	13	46%	
	Dic. 05 - 10	7	14	50%	
	Dic. 12 - 17	6	13	46%	
	Dic. 19 - 24	7	14	50%	
	Dic. 26 - 30	5	12	42%	
	Ene. 02 - 07	6	13	46%	
	Ene. 09 - 14	7	14	50%	
	Ene. 16 - 21	5	12	42%	
	Ene. 23- 28	8	14	57%	
Gestión por procesos	Ene. 30 - Feb. 04	9	13	69%	
	Feb. 06 - 11	10	13	77%	
	Feb. 13 - 18	11	14	79%	
Post - Test	Feb. 20 - 25	11	13	85%	82%
	Feb. 27 - Mar.04	8	9	89%	
	Mar. 06 - 11	10	12	83%	
	Mar. 13 -18	11	13	85%	
	Mar. 20 - 25	9	11	82%	
	Mar. 27 - Abr.01	11	14	79%	
	Abr.03 - 08	10	12	83%	
	Abr. 10 - 15	10	13	77%	
	Abr. 17 - 22	9	11	82%	
	Abr. 24 - 29	10	13	77%	
	May. 01 - 06	10	12	83%	
	May. 08 - 13	11	13	85%	

La calidad del servicio de la empresa Sheley Hans Medic, tiene el objetivo de mejorar la fiabilidad y la capacidad de respuesta, por ello se realizó la pre prueba y la post prueba, en la que se analiza a cada semana como va mejorando la calidad de servicio.

El cumplimiento con la atención de los reclamos, para la empresa es esencial, ya que por este medio se transmite la confianza al cliente de que la empresa es seria y confiable

Sin embargo el instrumento que se ha de utilizar es la gestión por proceso que está en las fechas de 30 de Enero hasta 18 Febrero, estas 3 semanas serán esenciales para realizar la mejora. Después se verán los cambios a partir del 20 de Febrero hasta 13 de Mayo, donde se verifica que el porcentaje es favorable con un 82%.

2.6.3. Pre Prueba y Post prueba (Dimensión: Fiabilidad)

Tabla 9

Escenario		Nº Retrasos reportados	Nº Pedidos entregados	Eficacia en la entrega del producto	Fiabilidad
Pre - Test	Nov. 7 – 12	7	13	54%	48%
	Nov. 14 - 19	7	14	50%	
	Nov. 21 - 26	6	12	50%	
	Nov. 28 - Dic.03	7	15	47%	
	Dic. 05 - 10	6	13	46%	
	Dic. 12 - 17	6	11	55%	
	Dic. 19 - 24	6	13	46%	
	Dic. 26 - 30	5	10	50%	
	Ene. 02 - 07	5	12	42%	
	Ene. 09 - 14	6	11	55%	
	Ene. 16 - 21	5	12	42%	
	Ene. 23- 28	7	15	47%	
Gestión por procesos	Ene. 30 - Feb. 04	7	12	58%	
	Feb. 06 - 11	8	13	62%	
	Feb. 13 - 18	11	16	69%	
Post - Test	Feb. 20 - 25	11	15	73%	80%
	Feb. 27 - Mar.04	12	15	80%	
	Mar. 06 - 11	9	12	75%	
	Mar. 13 -18	9	11	82%	
	Mar. 20 - 25	12	16	75%	
	Mar. 27 - Abr.01	12	15	80%	
	Abr.03 - 08	12	14	86%	
	Abr. 10 - 15	10	12	83%	
	Abr. 17 - 22	10	13	77%	
	Abr. 24 - 29	10	12	83%	
	May. 01 - 06	12	14	86%	
	May. 08 - 13	12	15	80%	

La fiabilidad es una de las dimensiones de la calidad de servicio, del cual se ha escogido principalmente para mejorar los pedidos que tiene la empresa.

Sin embargo se utilizará la gestión por proceso como instrumento y se analizará para mejorar este aspecto, como se sabe la pre test que comienza desde 7 de Noviembre hasta 28 de Enero ha tenido un porcentaje de 48% en la eficacia de la entrega de producto.

El instrumento se utiliza a partir del 30 de Enero hasta el 18 de Febrero, después de ello la post test inicia el 20 de Febrero hasta el 13 de Mayo donde se dan resultados favorables con un 80%.

2.6.4. Pre Prueba y Post prueba (Dimensión: Capacidad de respuesta)

Tabla 10

Escenario		Tiempo de servicio ejecutado	Tiempo de servicio establecido	Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida	Capacidad de respuesta
Pre - Test	Nov. 7 - 12	190	350	54%	47%
	Nov. 14 - 19	180	350	51%	
	Nov. 21 - 26	160	350	46%	
	Nov. 28 - Dic.03	170	350	49%	
	Dic. 05 - 10	170	350	49%	
	Dic. 12 - 17	165	350	47%	
	Dic. 19 - 24	170	350	49%	
	Dic. 26 - 30	155	350	44%	
	Ene. 02 - 07	145	350	41%	
	Ene. 09 - 14	150	350	43%	
	Ene. 16 - 21	140	350	40%	
	Ene. 23 - 28	165	350	47%	
Gestión por procesos	Ene. 30 - Feb. 04	190	350	54%	
	Feb. 06 - 11	208	350	59%	
	Feb. 13 - 18	212	350	61%	
Post - Test	Feb. 20 - 25	245	350	70%	75%
	Feb. 27 - Mar.04	240	350	69%	
	Mar. 06 - 11	250	350	71%	
	Mar. 13 -18	255	350	73%	
	Mar. 20 - 25	256	350	73%	
	Mar. 27 - Abr.01	249	350	71%	
	Abr.03 - 08	258	350	74%	
	Abr. 10 - 15	270	350	77%	
	Abr. 17 - 22	278	350	79%	
	Abr. 24 - 29	280	350	80%	
	May. 01 - 06	284	350	81%	
	May. 08 - 13	285	350	81%	

La capacidad de respuesta es la segunda dimensión que se ha escogido, ya que el tiempo de servicio es importante para la empresa. Por ello se analizó y recopiló datos de la misma empresa.

La pre test inicia el 7 de Noviembre hasta el 28 de Enero con un porcentaje de 47%, sin embargo se utiliza la gestión por proceso el 30 de Enero hasta el 18 de Febrero, exactamente 3 semana donde se analizará y se mejorará el cumplimiento de tiempo de respuesta,

La post test inicia el 20 de Febrero hasta el 13 de Mayo, dejando resultado favorables con un 75%, el cumplimiento de tiempo de repuesta es más eficaz en cada área que exista en la empresa.

2.7. Propuesta de mejora

Al realizar el análisis a la problemática en la que se encontraba la empresa Sheley Hans Medic, se pudo notar que no había una buena organización del almacén, se tenía reclamos elevados, así como los retrasos de los pedidos enviados; además los trabajadores no llegaban al rango de venta especificada, ya que éstos tenían bajo promedio del tiempo que estaban con el cliente, y por último no se atendían los reclamos. Es por ello que se realizó lo siguiente:

- a. Se establecieron reglamentos dentro de la empresa definiendo actividades, a partir de ello se realizó capacitaciones.
- b. Se evaluó los rendimientos del trabajador a través de la capacitación, para evitar retrasos y reclamos.
- c. Se estableció un control de almacén, que ayude a ubicar mejor los productos en sus áreas respectivas.
- d. Se realizó la selección de buenos proveedores, para que cumpla exactamente los pedidos que se les hace.
- e. Se examinó los productos que los proveedores brinda a la empresa, para de esta forma reducir los reclamos.

La capacitación de los trabajadores es fundamental para que se obtengan mayores ventas, y otros aspectos más que favorezcan a la empresa, como se recuerda esta investigación es mejorar la calidad de servicio y para ello se debe mejorar muchos aspectos de la empresa ya sea en mejorar la ubicación de productos, trato con los clientes, productos de buen estado, evitar retrasos, reclamos y mejorar la atención al cliente.

Sin embargo se empezó con las capacitaciones, que se dieron 3 veces para verificar si obtuvimos alguna mejora, los días son el 30 de Enero y el 06 y 13 de Febrero. De acuerdo a ello se realizara una comparación del antes y después.

Los resultados son favorables, porque los trabajadores se comprometieron a mejorar a favor a la empresa debido a ello se logró un incremento en las ventas, se mejoró el orden del almacén y mejoró la atención al cliente.

Los reglamentos que se establecieron en la empresa son:

- Respeto entre los trabajadores, ya sea dentro de la empresa o a 100 metros a la redonda.
- El horario de laborar son de Lunes a Sábado de 8am a 8pm y los Sábados de 10.00am a 1.30pm.
- Todos los trabajadores sin excepción tendrán tolerancia de 10 minutos y deberán presentarse con su uniforme respectivo.
- El personal que no esté a cargo del área de almacén no podrá ingresar sin consultar al personal de logística, para así evitar desorden en la ubicación de productos.
- Ningún trabajador sin excepción podrá introducir bebidas alcohólicas, drogas, armas de fuego o punzo cortante.

2.7.1. Control de inventario y almacén de Sheley Hans Medic:

Para mantener un cierto control de almacén en la empresa Sheley Hans Medic se deberá realizar la clasificación de materiales, es decir limitar actividades importantes a un mínimo número de referencias, para así poder obtener el control total de almacén. De esta manera se podrá realizar fácilmente la actividad fundamental del recuento de stock.

El manejo inadecuado de los inventarios y de almacén, al igual que la adquisición de productos en el momento y cantidad incorrecta, incurren siempre en el aumento de costos y la disminución de beneficios, necesitando incluso un mayor esfuerzo de parte del personal para obtener una rentabilidad reducida. De manera que con el desarrollo de este taller busca obtener soluciones a la problemática a través de estrategias que faciliten la gestión de aprovisionamiento de la empresa, lo cual puede traducirse en una reducción importante en los costos de adquisición,

compra, almacenaje, transporte y comercialización de los productos ofrecidos y garantizando el suministro en el tiempo y lugar requerido por los clientes.

- **Inventario:**

Estos son acumulaciones de productos de una empresa: almacenes. Que se debe administrar cuidadosamente para tener un buen sentido económico.

- **Gestión de inventario:**

La gestión de inventario se establece como una serie de políticas y controles que supervisan los niveles de inventario. Este sistema provee los términos operativos para mantener y ajustar los productos que se van almacenar, a su vez es responsable de ordenarlos y admitirlos; coordinando la colocación de los pedidos, haciéndoles un seguimiento debido. También sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de estos.

- **Tipo de inventario utilizado:**

- **Inventarios de productos vendidos:** Es donde se registran todos los productos que ingresan y los que son vendidos, para así tener como final el stock.

Tabla 11

Productos ingresados – Productos vendidos

MESES	2017			
	Pro. I.	Nombre de Productos	Pro. V.	Stock
Noviembre	20	Tensiómetro digital Citizen	16	4
	20	Glucómetro Accu Check	12	8
	10	Masajeador HOT PACK	6	4
	15	Nebulizador Beurer	8	7
	10	Meltín pequeño	4	6
	10	Linterna luz blanca	4	6
	10	Faja lumbar	4	6
	10	Tiras reactivas	3	7
	10	Estetoscopio Littman	1	9
	10	Rodete gel	1	9
	15	Maletín de emergencia	7	8
	10	Masajeador facial	3	7
	10	Tensiómetro Bokang	2	8
	10	Glucómetro Nipro	4	6
	10	Botiquín de lona	6	4
	15	Maletín pequeño	5	10
	10	Nebulizador Compressor	3	7
	10	Tensiómetro Riester	4	6
Diciembre	30	Aspirador CAMI	26	4
	25	Glucómetro Accu Check	21	4
	30	Tensiometro digital Citizen	21	9
	32	Nebulizador Beurer	26	6
	20	Botiquín de lona	13	7
	20	Masajeador HOT PACK	12	8
	25	Oxímetro de pulso	16	9
	25	Tens Merkon	20	5
Enero	20	Masajeador HOT PACK	16	5
	35	Aspirador CAMI	31	4
	20	Oxímetro de pulso	18	2
	50	Glucómetro Accu Check	43	7
	25	Tensiómetro digital Citizen	17	8
	25	Tens Merkon	19	6
	20	Maletín de emergencia	11	9
	10	Tensiómetro OMRON	1	9
	20	Glucómetro Nipro	11	9
	10	Estetoscopio Littman	1	9
	10	Masajeador facial	6	4
	20	Nebulizador Beurer	18	2

Esta última actividad se basa en hacer conocimiento de los movimientos que se registran en el almacén, ya sea las entradas y salidas de mercadería. Para ello se realizó un diagrama de flujo del almacén de la empresa Sheley Hans Medic.

Figura 7

© Fuente propia

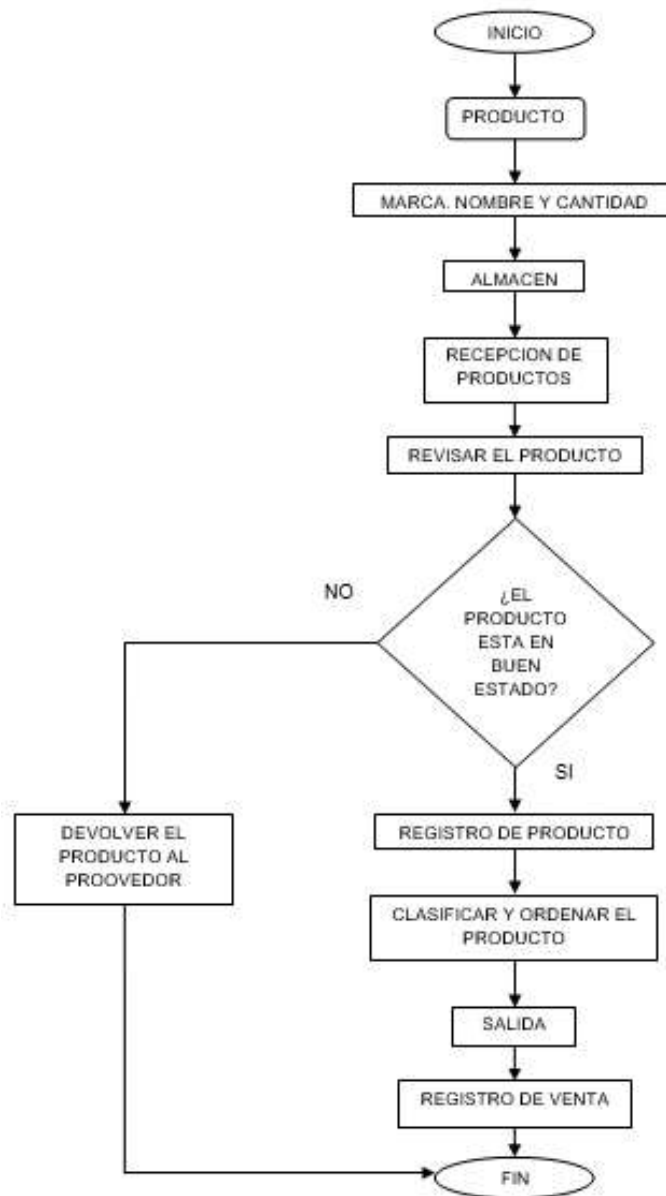


Diagrama de flujo del almacén de la empresa Sheley Hans Medic

De acuerdo al diagrama de flujo, los trabajadores deberán de respetar el orden de cada actividad, gracias a ello se podrá controlar las entradas y salidas de los productos, ya sea tensiómetros digitales, termómetros digitales, oxímetros de pulso, glucómetros, etc. Siendo este el rubro de comercialización de la empresa.

El producto se debe registrar con marca, nombre y cantidad, después de ingresar al almacén, lugar donde se debe realizar una buena ubicación de estos, revisando si están en buen estado o no, para ello hay dos alternativas que ha de realizarse en ese caso, si está en buen estado el producto se registra por orden de la empresa y está activo para su venta, en caso de que el producto este deficiente o no cumpla con las expectativas que la empresa requiere se procederá a devolver el producto al proveedor.

Para seleccionar buenos proveedores, se debe verificar si este tiene fiabilidad, este es un factor clave que hay que buscar. Que sea eficiente y de confianza, así siempre enviará la cantidad correcta de productos, tal como se acordó. En el tiempo acordado y en buen estado.

La estabilidad es otro factor que servirá de guía al momento de adquirir productos, ya que el tener una buena reputación con sus clientes, es una buena señal de que tengan directivos de confianza. Por ello los valores importantes de un proveedor son los siguientes:

Figura 8

© Fuente propia

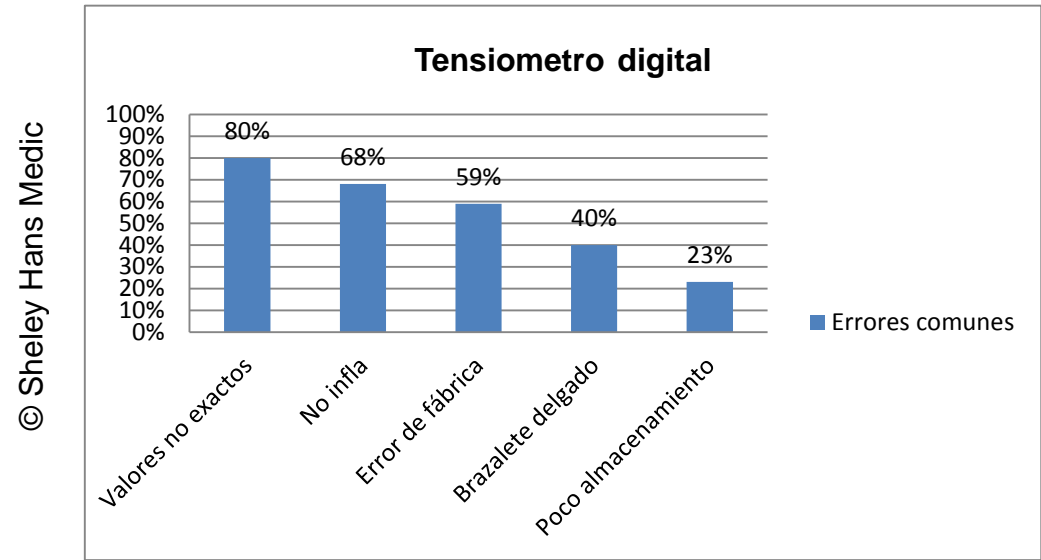


Selección de proveedores

Sin embargo después de analizar a los proveedores, la empresa debe de verificar la calidad de los productos para reducir o evitar reclamos. Estos productos deben de satisfacer la necesidad del consumidor, de esta manera la empresa ganará reconocimiento y tendrá bajos reclamos.

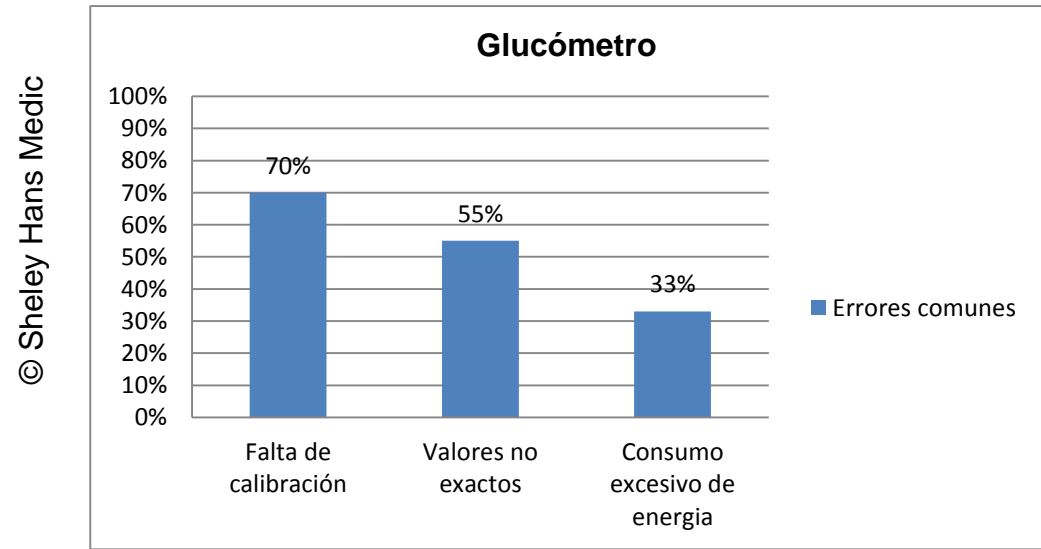
Los productos más vendidos son los tensiómetros digitales y los glucómetros, sin embargo los reclamos más comunes de un tensiómetro digital son los siguientes:

Figura 9



El producto de mayor recaudación es el glucómetro, aparato que mide la glucosa en la sangre, cabe resaltar que la mayoría de diabéticos utilizan este dispositivo para controlar su glucosa; siendo el producto más vendido también tiene que el consumidor observa como son los siguientes:

Figura 10



2.7.1.1. Selección de proveedores de Sheley Hans Medic:

- **Definición del problema:** La empresa Sheley Hans Medic, dedicada a la comercialización de materiales e insumos médicos; se ha visto afectada por las ventas en Lima metropolitana y los envíos de productos a provincia. Reportando casos de fallas de fábrica, falta de presión, y productos descalibrados. Estos inconvenientes han sido enviados a los diversos proveedores que la empresa posee para poder tener solución alguna. Sin que se tuviera una respuesta favorable por parte de éstos, por lo que se ha decidido buscar proveedores alternos. Por ello se realizó una búsqueda, encontrando así 13 posibles proveedores.

Los proveedores serán denotados por P1, P2, P3, etc.

- **Identificación y descripción de los atributos:**

Los atributos que pueden representar mejor las características de los proveedores que son evaluados son los siguientes:

- **Costos (CO):** esta expresado en soles, y se desea obtener valores mínimos.
- **Calidad del producto (CA):** es medido por la cantidad de defectos que el cliente reporta en sus productos. Para ello se requiere de un control de la mercadería de los diferentes proveedores; sin embargo, se confió en la información proporcionada por éstos dado que todos tienen un sistema de calidad implantado. Se desean valores altos de calidad, para obtener porcentajes mínimos de defectos.
- **Servicio (SE):** se refiere a aspectos como la rapidez del servicio, capacidad para enfrentar pedidos urgentes, rapidez para hacer válidas las garantías, etc.
- **Confiabilidad (CN):** Para la determinación de este atributo, se realizaron pruebas de uso a los productos, sometiéndolos a diversos casos, simulando los ambientes que un comprador desempeñaría. La prueba se realizó a cierta

cantidad de productos adquiridos para tales propósitos, dada la importancia que tiene este atributo. Se estimó el tiempo de uso de estos poniéndolos en circunstancias casuales, sometidos todos a las mismas condiciones de trabajo.

- **Fiabilidad (F):** Se mide el grado de cumplimiento por parte del proveedor de los plazos de entrega fijados. Este criterio es importante en algunos casos, porque un retraso en una entrega puede generar pérdidas.

A continuación se dará valor porcentual a cada atributo para ordenar su nivel de importancia y se asignara rangos de evaluación para determinar que proveedor nos conviene.

Atributos	Porcentaje
Costos	20
Calidad de producto	30
Servicio	25
Confiabilidad	15
Fiabilidad	10

Evaluación	Puntaje
Muy malo	1
Malo	2
Bueno	3
Muy bueno	4

Luego se realizará un cuadro de ponderación para determinar a qué proveedores elegirá la empresa.

Tabla 12

Cuadro de Ponderación:

	COSTOS			CALIDAD			SERVICIO			CONFIABILIDAD			FIABILIDAD			Puntaje Total
PROVEEDOR	Puntaje	%	P	Puntaje	%	P	Puntaje	%	P	Puntaje	%	P	Puntaje	%	P	
P1	3	20%	0,6	2	30%	0,6	2	25%	0,5	3	15%	0,45	1	10%	0,1	2,25
P2	1	20%	0,2	2	30%	0,6	1	25%	0,25	4	15%	0,6	4	10%	0,4	2,05
P3	4	20%	0,8	4	30%	1,2	3	25%	0,75	4	15%	0,6	4	10%	0,4	3,75
P4	1	20%	0,2	3	30%	0,9	3	25%	0,75	3	15%	0,45	3	10%	0,3	2,6
P5	1	20%	0,2	2	30%	0,6	4	25%	1	4	15%	0,6	4	10%	0,4	2,8
P6	3	20%	0,6	3	30%	0,9	2	25%	0,5	3	15%	0,45	3	10%	0,3	2,75
P7	4	20%	0,8	3	30%	0,9	4	25%	1	4	15%	0,6	4	10%	0,4	3,7
P8	3	20%	0,6	2	30%	0,6	3	25%	0,75	1	15%	0,15	3	10%	0,3	2,4
P9	2	20%	0,4	3	30%	0,9	3	25%	0,75	1	15%	0,15	3	10%	0,3	2,5
P10	2	20%	0,4	2	30%	0,6	3	25%	0,75	3	15%	0,45	2	10%	0,2	2,4
P11	4	20%	0,8	1	30%	0,3	2	25%	0,5	2	15%	0,3	4	10%	0,4	2,3
P12	4	20%	0,8	3	30%	0,9	3	25%	0,75	3	15%	0,45	4	10%	0,4	3,3

A continuación enumeraremos una lista con los proveedores a cuales de la empresa, los cuales se han mantenido estables por su servicio y calidad brindada.

- **Nombre de Proveedores de la empresa Sheley Hans Medic**

- Empresa: Beurer
Origen: Alemania
Se mantiene como proveedor desde el 2012
Representante: Dante Carmo Cruz
- Empresa: Riester
Orígen: Alemnaia
Se mantiene como proveedor desde el 2011
Representttamte: Ana Maria Luna
- Empresa: Accu Chek
Orígen: E..E.U.U.
Se mantiene comio representante desde el 2010
Representante: Lucas Mario Fuentes
- Empresa Citizen
Orígen: Japones
Se mantiene como proveedor desde el 2011
Representante: Juki Fujimo

De esta manera, también veremos la lista de nuevos proveedores a analizar:

- Empresa: Apex
Origen: España
Representantsnte: Hugo Manico Cafu

- Empresa: Orom
Origen: E.E.U.U.
Representante: Jael Smith Gago

- Empresa: Gretmed
Origen: China
Representante: Fusto Grados Nano

- Empresa: Choicemed
Origen: Alemania
Representante: Carlos Fush Valle
- Empresa: O'dove
Origen: Perú
Representante: Doris Garcilazo

- Empresa Dr. Sieger
Origen: Peru
Representante: Alonso Cruz

- Empresa Stetic Slim:
Orifen: China – Exportdora peruana
Representante: Pilar Gues valle

- Empresa Juancito SA
Origen: Peru
Se mantiene como proveedor desde el 2015
Productos que ofrece: Nebulizador, camillas rígidas, maletines de emergencia.

- Empresa Dr. Sieger
Origen: Peru
Representante: Alonso Cruz

- Empresa Stetic Slim:
Orifen: China – Exportadora peruana
Representante: Pilar Gues valle

De los proveedores seleccionados, solo se eligieron 3.

2.7.1.2. Resultados de mejora de la capacitación al personal:

Luego de hacer la capacitación al personal de la empresa Sheley Hans Medic, se procederá a analizar los resultados de esta. Así podremos ver en cuanto hemos mejorado. Por ello, se realizó encuestas a los clientes para medir la eficiencia de esta capacitación, con respecto a la satisfacción.

- Diseño de la herramienta de medición:

Aquí se definirá como herramienta de medición una encuesta semiestructurada, siendo su finalidad medir la satisfacción del cliente a través de preguntas cerradas que nos permitirán establecer las necesidades y expectativas e índices de satisfacción.

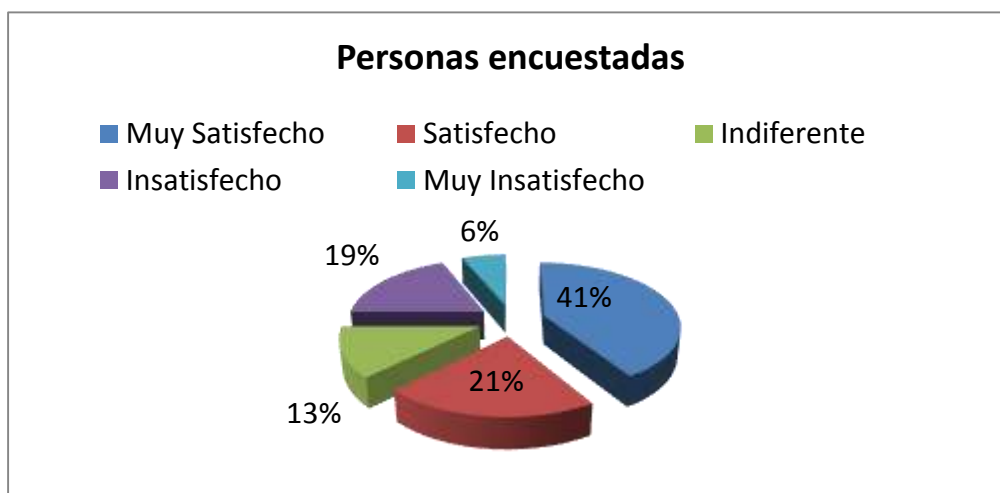
- Índice de satisfacción:
 - Apenas aceptable: Rango entre el 40% y 50%
 - Bueno: Rango entre el 51% y 80%
 - Excelente: 81 - 100%
- Los índices que están debajo del 90% son considerados inaceptables

A continuación veremos gráficamente los resultados de las encuestas:

- Pregunta N°1: De acuerdo a la experiencia que usted ha tenido con la empresa, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención que se le ha ofrecido?

© Fuente propia

1. De acuerdo a la experiencia que usted ha tenido con la empresa, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención que se le ha ofrecido?		
Muy Satisfecho	33	41.25%
Satisfecho	17	21.25%
Indiferente	10	12.5%
Insatisfecho	15	18.75%
Muy Insatisfecho	5	6.25%
TOTAL	80	



Como primera medida, se realiza una pregunta averiguando el nivel general de satisfacción del cliente con respecto a la atención que reciben de la empresa. Los resultados demuestran que el 41% expresa que se siente muy satisfecho, el 21% satisfecho y un 6% insatisfecho.

- Pregunta N°2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Empresa de acuerdo a los siguientes parámetros?

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Empresa de acuerdo a los siguientes parámetros?											
	M.S.	%	S	%	IND.	%	INS.	%	M.INS.	%	TOTAL
Seriedad	40	50%	28	35%	8	10%	4	5%	0		80
Respaldo	45	56.25%	33	41.25%	2	2.5%	0	0	0		80
Confianza	37	46.25%	35	43.75%	8	10%	0	0	0		80
Solidez	39	48.75%	33	41.25%	3	3.75%	5	6.25%			80
Agresividad comercial	42	52.5%	30	37.5%	2	2.5%	6	7.5%	0		80
											80

- Pregunta N°3 ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los empleados de la empresa, en cuanto a

¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los empleados de la empresa, en cuanto a											
	M.S	%	S	%	IND	%	INS.	%	M.I NS	%	TOTAL
Amabilidad en atención	37	46.25%	35	43.75%	8	10%	0	0%	0		80
Conocimiento de Productos	40	50%	28	35%	8	10%	0	0	0		80
Capacidad de asesoría	33	41.25%	35	43.75%	8	10%	4	5%	0		80
Presentación Personal	48	60%	30	37.5%	1	1.25%	1	1.25%			80
Solución a inquietudes	50	62.5%	28	35%	2	2.5%	0	0	0		80
											80

- Pregunta N°4: ¿Generalmente usted percibe a la Empresa como una empresa confiable?

¿Generalmente usted percibe a la Empresa como una empresa confiable?		
SI	72	90%
NO	8	10%
TOTAL	80	100%

III .RESULTADOS

3.1. Resultados de la Variable Independiente

3.1.1. Estadística descriptiva

La variable independiente, la gestión por proceso se debe de contrastar. Primer lugar se requiere que la serie de porcentajes de la Gestión por proceso tenga un comportamiento paramétrico. Luego se iniciará al análisis de normalidad por medio del estadígrafo de Shapiro Wilk.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos					
	n	mínimo	máximo	media	desv. típ.
Gestión por proceso antes	12	,35	,53	,4592	,05616
Gestión por proceso después	12	,74	,84	,7908	,03450
n válido (según lista)	12				

Tabla descriptiva de la variable independiente

En el caso del nivel de la gestión por proceso, en el pre test de la muestra se obtuvo un porcentaje de 45,92%, y en el post test es de 79,08% (ver figura N°5). Esto indica que existe resultados favorables del antes y después, el nivel mínimo de la gestión por proceso fue de 35% antes y 74% después.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, datos de la serie con comportamiento no paramétrico

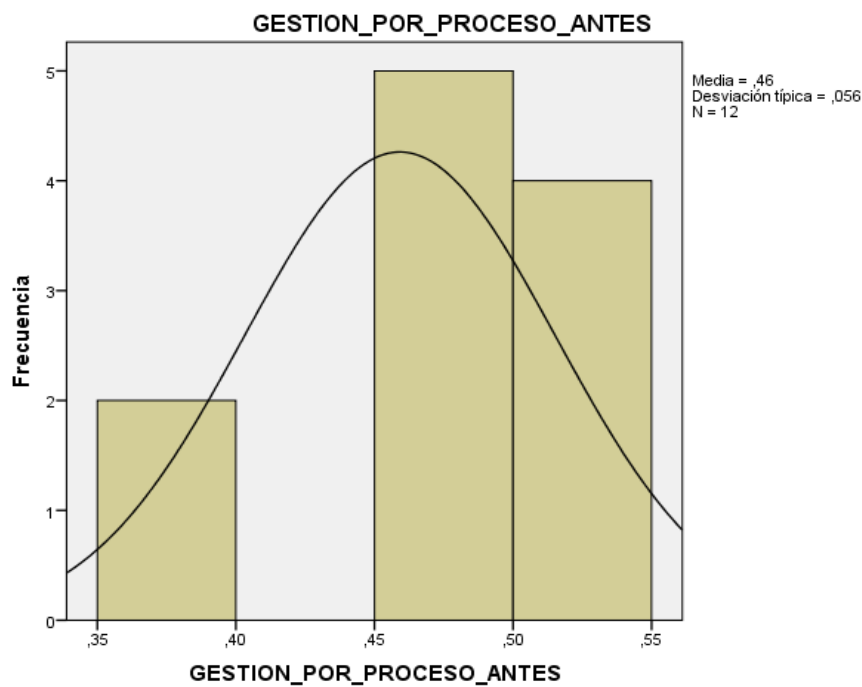
Si $p\text{valor} > 0.05$, datos de la serie con comportamiento paramétrico

Tabla 14

Pruebas de normalidad						
	kolmogorov-smirnov ^a			shapiro-wilk		
	estadístico	gl	sig.	estadístico	gl	sig.
Gestión por proceso antes	,243	12	,048	,876	12	,078
Gestión por proceso después	,132	12	,200 [*]	,930	12	,383

Utilizando la prueba de Shapiro Wilk. Se verifica que la significancia de la gestión por proceso antes, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, se demuestra que tiene comportamiento paramétrico. Sin embargo la gestión por proceso después, tiene valores que no son mayores a 0,05, por lo tanto se demuestra que no tiene comportamientos paramétricos.

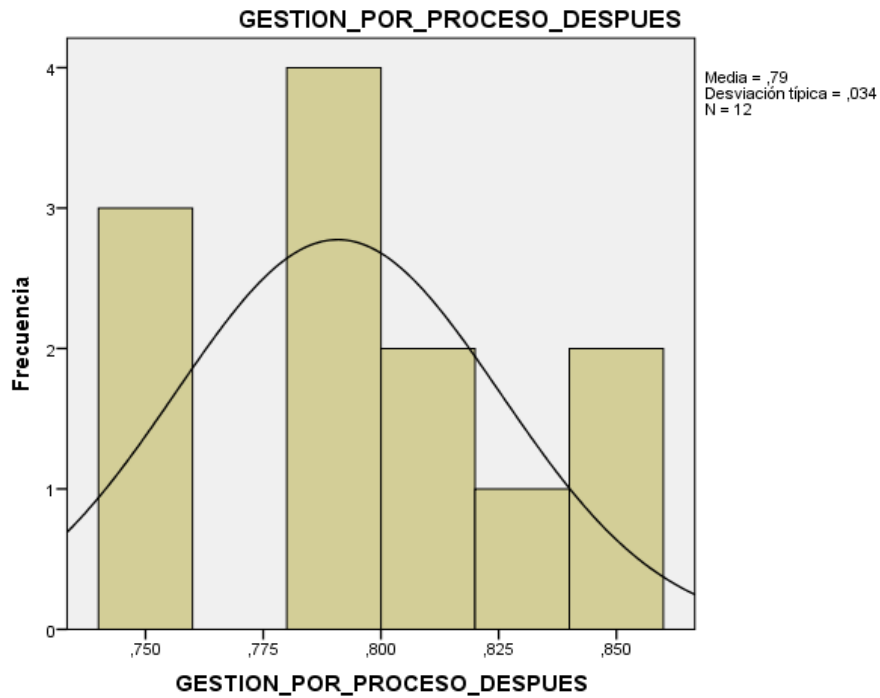
Figura 11



Se muestra que la gestión por proceso antes tiene frecuencias distintas, la media es de 46, la desviación típica es de ,056 y la muestra es de 12.

Se muestra que la gestión por proceso después tiene frecuencias distintas, la media es de 79, la desviación típica es 0,34 y el número de muestra es de 12.

Figura 12



3.2. Resultados de la Variable dependiente

3.2.1. Estadística descriptiva

La variable dependiente, la calidad de servicio se debe de contrastar. Primer lugar se requiere que la serie de porcentajes de la Calidad de servicio tenga un comportamiento paramétrico. Luego se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Tabla 15

estadísticos descriptivos					
	n	mínimo	máximo	media	desv. típ.
Calidad de servicio antes	12	,42	,57	,4733	,04313
Calidad de servicio después	12	,77	,89	,8250	,03503
n válido (según lista)	12				

Tabla descriptiva de la variable dependiente

En el caso del nivel de la calidad de servicio, en el pre test de la muestra se obtuvo un porcentaje de 47,33%, y en el post test es de 82,50% (ver figura N°6).

Esto indica que hay resultados favorables del antes y después de implementar la gestión por proceso, el nivel mínimo de la calidad de servicio fue de 42% antes y 77% después.

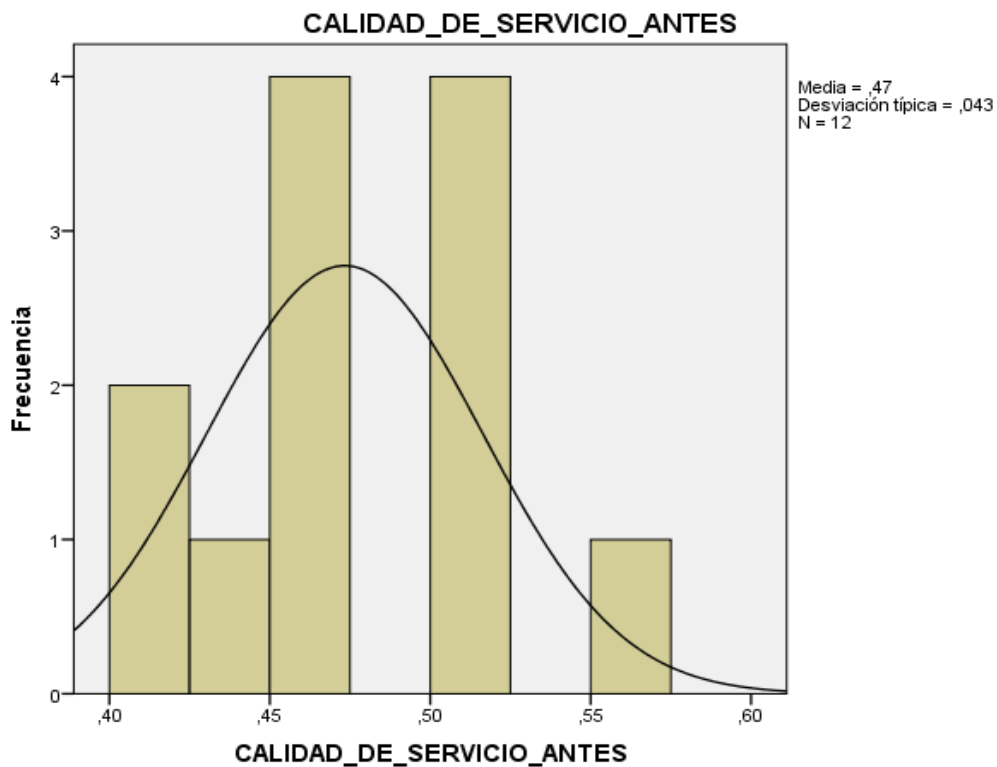
Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, datos de la serie con comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, datos de la serie con comportamiento paramétrico

Grafica de barras con medidas de tendencia central de la variable dependiente

Figura 13



En el histograma se muestra la curva que pasa por la frecuencia, teniendo en claro la media que es de 47, la desviación típica de ,043 y el número de muestra que es 12.

Figura 14

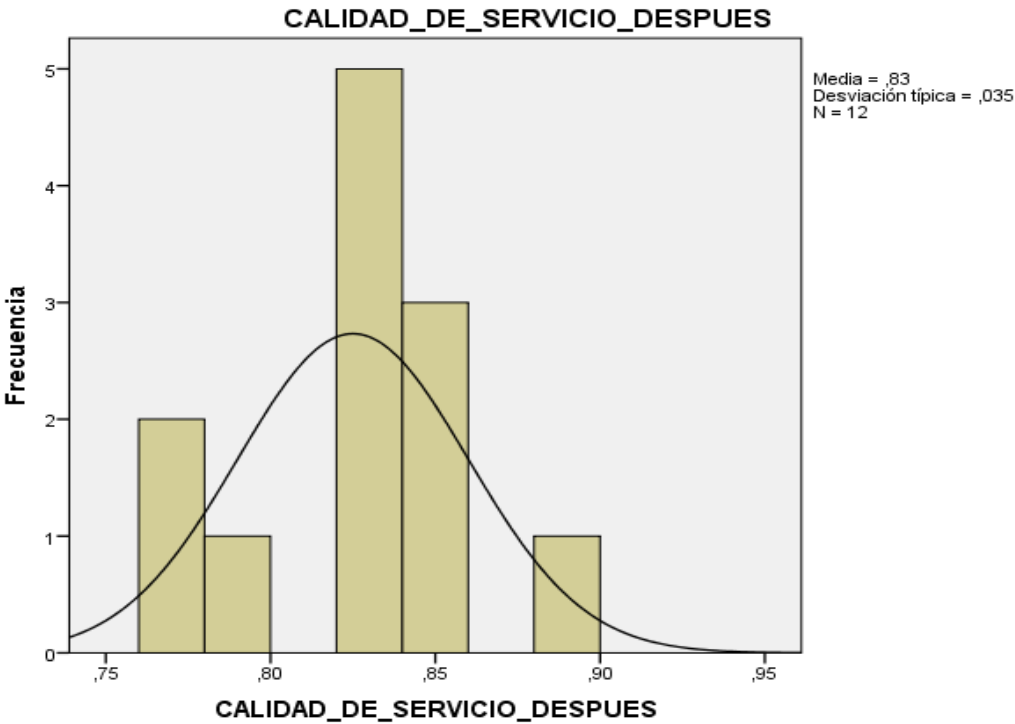


Tabla 16

pruebas de normalidad						
	kolmogorov-smirnov ^a			shapiro-wilk		
	estadístico	gl	sig.	estadístico	gl	sig.
Calidad de servicio antes	,205	12	,176	,893	12	,129
Calidad de servicio después	,193	12	,200 [*]	,930	12	,382

Se puede verificar que la significancia de la Calidad de servicio, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, demuestra que tienen comportamientos paramétricos.

3.2.2. Estadística inferencial

El número de muestra que se realizara será de 30 clientes, cabe recalcar que son 12 semanas donde se encuentra el pre test y la post test, los meses de analizar se inicia desde Noviembre del 2016 hasta Enero del 2017. Sin embargo por cada semana hay 30 clientes.

Análisis de la primera hipótesis específica:

Ha: La gestión por procesos mejora la Fiabilidad de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Con la finalidad de comprobar la primera hipótesis específica, en primer lugar se requiere que la serie de porcentajes de la Fiabilidad tenga un comportamiento paramétrico. Luego se emanará el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, datos de la serie con comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, datos de la serie con comportamiento paramétrico

Tabla 17

pruebas de normalidad

	kolmogorov-smirnov ^a			shapiro-wilk		
	estadístico	gl	sig.	estadístico	gl	sig.
Fiabilidad antes	,144	12	,200*	,921	12	,294
Fiabilidad después	,167	12	,200*	,941	12	,515

Se puede comprobar que la significancia de la Fiabilidad, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, se verifica que tienen comportamientos paramétricos.

A partir de lo mencionado anteriormente, se procederá al análisis T student.

Contrastación de la primera hipótesis específica:

Ho: La gestión por procesos no mejora la Fiabilidad de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Ha: La gestión por procesos mejora la Fiabilidad de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Regla de decisión:

Ho: μ_{Pa} (Pruebas antes) $\geq \mu_{Pd}$ (Pruebas después)

Ha: μ_{Pa} (Pruebas antes) $< \mu_{Pd}$ (Pruebas después)

Tabla 18

Estadísticos de muestras relacionadas

		media	n	desviación típ.	error típ. de la media
par 1	Fiabilidad antes	,4867	12	,04499	,01299
	Fiabilidad después	,8000	12	,04285	,01237

Se ha verificado que la Fiabilidad antes (0.4867) es menor Fiabilidad después (0.8000), por consiguiente no se cumple la Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la mejora del Gestión por proceso no permite aumentar el porcentaje de Fiabilidad en la empresa Sheley Hans Medic y se acepta la hipótesis de investigación, por la cual queda demostrado que la mejora de la Gestión por proceso permite aumentar la Fiabilidad en la empresa Sheley Hans Medic

Se realizará el análisis por medio del pvalor o significancia de los resultados de la mismas aplicación de la prueba de T student.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, rechaza hipótesis nula

Si $p\text{valor} > 0.05$, acepta hipótesis nula

Tabla 19

prueba de muestras relacionadas									
		diferencias relacionadas					t	gl	sig. (bilateral)
		media	desviación típ.	error típ. de la media	95% intervalo de confianza para la diferencia				
					inferior	superior			
Par 1	Fiabilidad antes – Fiabilidad después	31333	06867	,01982	-,35696	-,26970	15,807	11	,000

Se puede verificar que la significancia de la prueba T Student, aplicada a la Fiabilidad de antes y después es de 0.000, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la mejora de la Gestión por proceso permite aumentar el porcentaje de Fiabilidad en la empresa Sheley Hans Medic.

Análisis de la segunda hipótesis específica

Ha: La gestión por procesos mejora la Capacidad de respuesta de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Con la finalidad de contrastar la primera hipótesis específica, en primer lugar se requiere que la serie de porcentajes de la Capacidad de respuesta tenga un comportamiento paramétrico. Luego se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, datos de la serie con comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, datos de la serie con comportamiento paramétrico

Tabla 20

pruebas de normalidad

	kolmogorov-smirnov ^a			shapiro-wilk		
	estadístico	gl	sig.	estadístico	gl	sig.
Capacidad de respuesta antes	,131	12	,200*	,972	12	,929
Capacidad de respuesta después	,166	12	,200*	,897	12	,143

Se puede analizar que la significancia de la Capacidad de respuesta, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, se verifica que tienen comportamientos paramétricos.

De lo dicho anteriormente, se realizará el análisis T student.

Contrastación de la segunda hipótesis específica:

Ho: La gestión por procesos no mejora la Capacidad de respuesta de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Ha: La gestión por procesos mejora la Capacidad de respuesta de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.

Regla de decisión:

Ho: μ_{Pa} (Pruebas antes) $\geq \mu_{Pd}$ (Pruebas después)

Ha: μ_{Pa} (Pruebas antes) $< \mu_{Pd}$ (Pruebas después)

Tabla 21

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	Capacidad de respuesta antes	,4667	12	,04119	,01189
	Capacidad de respuesta después	,7492	12	,04461	,01288

La Capacidad de respuesta antes (0.4667) es menor Capacidad de respuesta después (0.7492), sin embargo no se cumple el $H_0: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, por ello se rechaza la hipótesis nula de que la mejora del Gestión por proceso no permite aumentar el porcentaje de la Capacidad de respuesta en la empresa Sheley Hans Medic. y se acepta la hipótesis de investigación, por la cual queda demostrado que la mejora de la Gestión por proceso permite aumentar el porcentaje de la Capacidad de respuesta en la empresa Sheley Hans Medic

Se realizará el análisis por medio del pvalor o significancia de los resultados de cada aplicación de la prueba de T student.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, rechaza hipótesis nula

Si $p\text{valor} > 0.05$, acepta hipótesis nula

Tabla 22

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Capacidad de respuesta antes – Capacidad de respuesta después	28250	08092	02336	33391	23109	12,094	11	,000

Se puede verificar que la significancia de la prueba T Student, aplicada a la Capacidad de respuesta de antes y después es de 0.000, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la mejora de la Gestión por proceso permite aumentar el porcentaje de Capacidad de respuesta en la empresa Sheley Hans Medic.

IV.DISCUSIÓN

Durante toda la investigación, estuve enfocado en mejorar la calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic, ya que de dicho objetivo se comenzó en la necesidad reorganizar la empresa.

- 1) El porcentaje que alcanzo la calidad de servicio, tiene un porcentaje en la medición pre test de 47% para ser exactos el resultado es de 47,33% y con la aplicación de la gestión por proceso se aumentó a un 82,50%, sin embargo los resultados nos indican que aumento a un 35,17% para ser exactos. Según Gutiérrez la forma de ver la calidad es definiendo la creación de valor para el cliente y este se debe ver como un resultado en favor para la empresa. Sin embargo el instrumento utilizado ya se la gestión por proceso tuvo un nivel de porcentaje anteriormente de 45,92%, luego en la post test aumento teniendo un porcentaje de 79,08%. Para el autor Deulofeu toda empresa de proceso debe ser medido, ya que de esa manera se conoce el nivel de rendimiento, pero la empresa Sheley Hans Medic no tenía la capacidad de realizar dicha teoría.
- 2) El nivel de la gestión por proceso en la pre test y post test es de 46% y 79% respectivamente, para ello la fiabilidad en su pre test contaba con un porcentaje de 48%, cabe resaltar que la fiabilidad estaba enfocada en los retrasos reportados y los pedidos entregados de la empresa, los mencionados eran errores muy comunes en la empresa Sheley Hans Medic. El instrumento utilizado logro que la fiabilidad alcanzara un porcentaje favorable de 80% aumentando del porcentaje anterior en un 32%. Según el autor Velasco dice que la calidad no impide a que las normas de pedidos de productos como retrasos, sea el ultimátum de un empresa, porque mejorando procesos se mejora las actividades. Como se sabe la prueba siendo pre test o post test es de 12 semanas, y dicho esto los valores eran bajos que en la 1ra semana obtuvo 41%, en la 2da 40%, eran los casos que en la semana 10, aumento a un 47%.

- 3) Los resultados obtenidos de la presente tesis comprueban que utilizar el instrumento ya sea la gestión por proceso, mejora cualquier aspecto organizativo, la capacidad de respuesta es una de ellas que en su pre test tuvo un porcentaje desfavorable para la empresa con un 47%. Sin embargo con la ayuda del instrumento realizó que en la post test aumente con un porcentaje de 75% siendo la diferencia de 28% lo que aumentó. Para Ferrer dice que el inicio de un proceso de definición de variables es medirlas y mejorarlas entre ellas, ya que si la investigación es experimental se puede manipular y gracias a ello realizará mejoras favorables para la empresa, fabrica etc.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que resultados que demuestran que el objetivo general de la investigación mejoró la Calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic con un promedio de 82%, teniendo anteriormente un promedio de 47%. El instrumento que es la gestión por proceso realizó la mejora en aspectos determinantes de la calidad de servicio ya sea la fiabilidad y la capacidad de respuesta, dando porcentajes favorables de 80% y 75% respectivamente.
- 2) Se concluye que el primer objetivo específico que es “Determinar la mejora de la gestión por procesos en la fiabilidad de la empresa Sheley Hans Medic. Cercado de Lima, 2016”, tuvo resultados favorables gracias al instrumento, se analizó la mejora que cumplía con las expectativas correctas de acuerdo a lo planeado en la investigación, obteniendo un promedio de 80%. Anteriormente tenía 48% y la diferencia de aumento es de 32%.
- 3) Finalmente el segundo objetivo determina que la gestión de proceso mejora la capacidad de respuesta de la empresa, logrando obtener un resultado de 75%. Sin embargo se logró realizar un análisis de la capacidad de respuesta de acuerdo al cumplimiento de tiempo de respuesta establecida. Anteriormente tenía un porcentaje de 47% siendo la diferencia de aumento en 28%.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Para investigaciones semejantes se recomienda tomar como indicador la fiabilidad. Ya que es lo más esencia en mejorar procesos organizativos de una empresa, también se debe de tener mucho en cuenta la información que ingresa y la optimización de procesos, ya que este indicador se puede utilizar para servicios y de esta manera profundizar otras investigaciones futuras.
- 2) Para investigaciones semejantes se recomienda tomar como indicador la capacidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la capacidad de intercambio de información con otra empresa y por qué no, con los mismos clientes, Fidelizando a cada uno.
- 3) Se recomienda tomar en cuenta que el instrumento debe estar presenta en cualquier modificación o cambio, ya sea de indicadores o propuestas de mejora, esto debido a que es la variable independiente la que mejorará la dependiente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AGUDELO, Luis. Evolución de la gestión por procesos. Colombia: ICONTEC, 2012. 304. pp.

ISBN: 978-958-8585-30-7

BRAVO, Juan. Gestión avanzada de procesos, Chile: Evolución SAC, 2009.

ISBN: 978-956-7604-16-6

BONILLA, Elisie [et al]. Mejora continua de los procesos, Herramientas y técnicas. Lima: Universidad de Lima, 2010.

ISBN: 978-997-245-241-3

CABRERA, Elba, Gestión administrativa y calidad en el servicio en los pacientes de consulta externa del hospital Cayetano Heredia, distrito de San Martín de Porres, Lima – 2014. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Administración, 2014

CAMISÓN, Cesar, CRUZ, Sonia y GONZÁLES, Tomás. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: PEARSON Prentice Hall, 2011.

ISBN: 978-84-205-4262-1

CARREÑO, Adolfo. Logística de la A a la Z. Perú: Universidad Católica del Perú, 2012.422.pp

ISBN:

978-9972-42-986-6

CASTÁN, José, LÓPEZ, José y NÚÑEZ, Ana. La logística en la empresa. Madrid: Pirámide, 2012.258.pp

ISBN:

978-84-368-2647-0

CALDERON, Jorge [et al]. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizan, año 2010.Revista de psiquiatría y salud mental “Hermilio Valdizan”. [En línea]. N°1, Enero-Julio 2011. [Fecha de consulta: 05

de Octubre de 2016]. Disponible en:
http://www.hhv.gob.pe/revista/2011/2011_1_03.pdf

CARRASCO, Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos, 2015. ISBN: 978-9972-38-344-1

CESPEDES, Yehudi, CORTES, Rafael y MADRIGAL, Mariela. Validacion de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Costa Rica. Revista Costa Rica Salud Pública. [En línea]. N°2, Julio-Diciembre 2011. [Fecha de consulta: 22 de Noviembre de 2016]. Disponible en:
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v20n2/art2v20n2.pdf>

CUMPA Y PISCONTE. Calidad de servicio en el área de atención al cliente de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) periodo Octubre 2014. Tesis (Magister en gestión de los servicio de la salud). Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2015.

DEULOFEU, Joaquim. Gestión de la calidad total en el retail. Madrid: Pirámide, 2012.
ISBN: 978-84-368-2798-9

EVANS, James y LINDSAY, William. Administración y control de calidad. Mexico: CENGAGE Learning, 2015
ISBN:978-607-519-375-5

FERRER, Jesús. Conceptos básicos de metodología de la investigación. [En línea]. blogspot.pe. 2010. [Fecha de consulta: 11 de Diciembre del 2016]. Disponible en: http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variable_03.html

GARCÍA, Alfonso. Productividad y reducción de costos. 2ª Ed. México: Trillas, 2011.
ISBN: 978-607-17-0733-8

GUTIERREZ, Humberto. Calidad total y productividad. 3ª Ed. México: MC Graw Hill, 2010. 365. pp.

ISBN:978-607-15-0315-2

GUANÍN, Aída y ANDRAGON, María. Propuesta de modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar. Proyecto previo a la obtención del título de Magister y especialista en Gerencia de Servicios de Salud. Ecuador: Escuela Politécnica Nacional de Quito, 2015.

HERNÁNDEZ, JIMÉNEZ y RIVERA. Evaluación de calidad de servicio de farmacias San Nicolás. El Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador. Tesis (Técnico en mercadeo y ventas), 2012.

HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTAS, Metodología de la investigación. 4ª Ed. México: MC Graw Hill, 2006. 850.pp.

ISBN: 978-970-10-5753

HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTAS, Metodología de la investigación. 6ª Ed. México: MC Graw Hill, 2014. 736.pp.

ISBN:

978-1-4562-2396-0

NAUPAS, MEJIA, NOVOA Y VILLAGOMEZ, Metodología de la investigación. 4ª Ed. Colombia: Ediciones de la U, 2014.538.pp.

ISBN: 978-958-762-188-4

INFANTE, Ernesto. Un modelo para determinar los factores que influyen de la mejora de procesos para la atención de pacientes en centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos. Tesis (Magíster en Ingeniería de Sistema e Informática). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas, 2013.

MADIANERO, David. Productividad total. Perú: Editorial Macro, 2016. 295. pp.
ISBN: 978-612-304-415-2

MARQUEZ, Lorena, Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Ingeniería Industrial, 2012.

MOYANO, José [et al]. Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL. Colombia: Ediciones de la U, 2011. 254. pp. ISBN: 978-958-8675-75-6

NYANDORO, Patricia. Service quality and patient satisfaction in private hospitals: a case of a private hospital in Pretoria. Sudafrica: Tshwane University of technology, Facultad de Ciencias de la Gestión, 2012.

PERÉZ, Julián y MERINO, María. Concepto de Gestión [en línea]. Definicion.DE, actualizado: 2012. [Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://definicion.de/gestion/>

PÉREZ, José. Gestión por procesos. 5ª Ed. México: Alfaomega, 2013.
ISBN: 978-607-707-694-0

PERÉZ, Julián y GARDEY, Ana. Definición de Proceso [En línea]. Definicion.DE, actualizado: 2012. [Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://definicion.de/proceso/>

QUEZADA, Lucio. Metodología de la investigación. 1ª Ed. Lima: Macro, 2015.
ISBN: 978-612-403-450-3

REDHEAD. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis (Magíster en Gerencia De Servicios De Salud). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.

RIVERO, Emilio. Sistemas de gestión de la calidad de servicio. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda, 2007.

ISBN: 978-958-648-502-9

RODRÍGUEZ, Soto. El plagio y su impacto a nivel académico y profesional. e-ciencias de la información., 2012, vol. 2, n. 1. [Journal article (Online/Unpaginated)]. Revista científica.

ROJAS, Miguel, CORREA, Alexander y GUTIERREZ, Fabiana. Sistemas de control de gestión. Colombia: Ediciones de la U, 2012. ISBN:978-958-8675-88-6

SANCHEZ, Enrique. Excelencia en la gestión, calidad total, USA, 2015. ISBN:978-150-040-521-2

SOLER, David. Diccionario logístico. México: Alfaomega, 2012. 375.pp. ISBN: 978-607-707-377-2

THOMPSON, Iván. ¿Qué es gestión de empresas? [En línea]. GestiondEmpresas.com. Abril 19, 2012. [Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.gestiondempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>


URIBE, Enrique y REINOSO, Fernando. Sistemas de indicadores de gestión. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. ISBN: 978-958-762-236-2

VELASCO, Juan. Gestión de la calidad. Madrid: Pirámide, 2010. ISBN:978-843-681-976


VERITAS, Bureau. El auditor de calidad, 2ª, España: FC editorial, 2010. ISBN:978-84-96743-81-6

ANEXO

Anexo N° 1: Formato de recolección de datos caracterización


N° de Observaciones		Caracterización					
		Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos			Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores		
		Nº Productos desordenados	Nº Productos totales	$\frac{\text{Nº Productos desordenados}}{\text{Nº Productos totales}} \times 100$	Nº Productos recibidos	Nº Productos solicitados	$\frac{\text{Nº Productos recibidos}}{\text{Nº Productos solicitados}} \times 100$
1	Nov. 7 - 12	10	30	33%	15	30	50%
2	Nov. 14 - 19	11	25	44%	14	25	56%
3	Nov. 21 - 26	13	30	43%	14	30	47%
4	Nov. 28 - Dic.03	11	35	31%	16	35	46%
5	Dic. 05 - 10	12	30	40%	15	30	50%
6	Dic. 12 - 17	11	35	31%	19	35	54%
7	Dic. 19 - 24	9	25	36%	14	25	56%
8	Dic. 26 - 30	7	25	28%	15	25	60%
9	Ene. 02 - 07	11	30	37%	17	30	57%
10	Ene. 09 - 14	10	25	40%	16	25	64%
11	Ene. 16 - 21	12	25	48%	14	25	56%
12	Ene. 23- 28	6	25	24%	12	25	48%
PROMEDIO		10,25	28,33	36,35%	15,1	28,3	54%

Anexo N° 2: Formato de recolección de datos de Medición.

N° de Observaciones		Medición					
		Cumplimiento de la calidad de productos			Eficacia de las ventas del trabajador		
		Nº Productos devueltos	Nº Productos vendidos	$\frac{N^{\circ} \text{ Productos devueltos}}{N^{\circ} \text{ Productos vendidos}} \times 100$	S/. Ventas realizadas	S/. Ventas planificadas	$\frac{S/. \text{ Ventas realizadas}}{S/. \text{ Ventas planificadas}}$
1	Nov. 7 - 12	17	40	43%	S/. 4.000,00	S/. 6.500,00	62%
2	Nov. 14 - 19	16	30	53%	S/. 3.000,00	S/. 6.500,00	46%
3	Nov. 21 - 26	15	30	50%	S/. 3.000,00	S/. 6.500,00	46%
4	Nov. 28 - Dic.03	14	40	35%	S/. 4.000,00	S/. 6.500,00	62%
5	Dic. 05 - 10	14	37	38%	S/. 3.700,00	S/. 6.500,00	57%
6	Dic. 12 - 17	15	35	43%	S/. 3.500,00	S/. 6.500,00	54%
7	Dic. 19 - 24	16	34	47%	S/. 3.400,00	S/. 6.500,00	52%
8	Dic. 26 - 30	16	38	42%	S/. 3.800,00	S/. 6.500,00	58%
9	Ene. 02 - 07	17	40	43%	S/. 4.000,00	S/. 6.500,00	62%
10	Ene. 09 - 14	18	40	45%	S/. 4.000,00	S/. 6.500,00	62%
11	Ene. 16 - 21	17	38	45%	S/. 3.800,00	S/. 6.500,00	58%
12	Ene. 23- 28	15	38	39%	S/. 3.800,00	S/. 6.500,00	58%
PROMEDIO		15,83	36,7	44%	S/. 3.666,67	S/. 6.500,00	56%

Anexo N° 3: Formato de recolección de datos Fiabilidad

© Sheley Hans Medic

N° de Observaciones		Fiabilidad					
		Cumplimiento con la atención de Reclamos			Eficacia en la entrega del producto		
		Nº Reclamos atendidos	Nº Reclamos ingresados	$\frac{N^{\circ} \text{ Reclamos atendidos}}{N^{\circ} \text{ Reclamos ingresados}} \times 100$	Nº Retrasos reportados	Nº Pedidos entregados	$\frac{N^{\circ} \text{ Retrasos reportados}}{N^{\circ} \text{ Pedidos entregados}} \times 100$
1	Nov. 7 – 12	6	13	46%	7	15	47%
2	Nov. 14 – 19	6	12	50%	8	15	53%
3	Nov. 21 – 26	6	14	43%	8	16	50%
4	Nov. 28 - Dic.03	6	13	46%	6	14	43%
5	Dic. 05 – 10	7	14	50%	7	15	47%
6	Dic. 12 – 17	6	13	46%	7	13	54%
7	Dic. 19 – 24	7	14	50%	8	15	53%
8	Dic. 26 – 30	5	12	42%	6	14	43%
9	Ene. 02 – 07	6	13	46%	7	16	44%
10	Ene. 09 – 14	7	14	50%	7	14	50%
11	Ene. 16 – 21	5	12	42%	8	15	53%
12	Ene. 23- 28	8	14	57%	9	16	56%
PROMEDIO		6,25	13,16	47%	7,3	14,8	49,41%

Anexo N° 4: Formato de recolección de datos Capacidad de respuesta

© Sheley Hans Medic

N° Observaciones		Capacidad de respuesta		
		Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida		
		tiempo de servicio ejecutado	tiempo de servicio establecido	$\frac{\text{tiempo de servicio ejecutado}}{\text{tiempo de servicio establecido}} \times 100$
1	Nov. 7 – 12	190	350	54%
2	Nov. 14 – 19	180	350	51%
3	Nov. 21 – 26	160	350	46%
4	Nov. 28 - Dic.03	170	350	49%
5	Dic. 05 – 10	170	350	49%
6	Dic. 12 – 17	165	350	47%
7	Dic. 19 – 24	170	350	49%
8	Dic. 26 – 30	155	350	44%
9	Ene. 02 – 07	145	350	41%
10	Ene. 09 – 14	150	350	43%
11	Ene. 16 – 21	140	350	40%
12	Ene. 23- 28	165	350	47%
PROMEDIO		163,3	350	46,67%

Anexo N° 5: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL: ¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la calidad del servicio de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?	GENERAL: Determinar la mejora de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.	GENERAL: Gestión por procesos mejora la calidad de servicio de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión por proceso DIMENSIÓN: Caracterización INDICADORES: - Cumplimiento con la ubicación de los productos - Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores DIMENSIÓN: Medición INDICADORES: - Cumplimiento de calidad de productos - Eficacia de las ventas del trabajador VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de servicio DIMENSIÓN: Fiabilidad INDICADORES: • Reclamos • Retrasos DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta INDICADORES: • Tiempo de respuesta	1. TIPO DE ESTUDIO: Aplicada 2. DISEÑO DE ESTUDIO: Experimental 3. POBLACIÓN: Conformada por la base de datos de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016 4. MUESTRA: Conformada por la base de datos de la empresa Sheley-Hans Medic, durante el periodo de Noviembre a Junio del año 2017 5.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo. 6. TÉCNICAS Análisis de datos primarios 7. INSTRUMENTO: Formato de recolección de datos.
ESPECÍFICO: ¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la fiabilidad del servicio de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?	ESPECÍFICO: Determinar la mejora de la gestión por procesos en la fiabilidad de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.	ESPECÍFICO: La gestión por procesos mejora la fiabilidad de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016		
ESPECÍFICO: ¿De qué manera la Gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta del servicio de la empresa Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2015?	ESPECÍFICO: Determinar la mejora de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la empresa Sheley – Hans Medic, Cercado de Lima, 2016.	ESPECÍFICO: La gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta de la empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016		

Anexo N° 6: Financiamiento de 3 productos más vendidos

© Sheley Hans Medic

FIANANCIAMIENTO MARZO-JULIO				
	Producto	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Noviembre	Glucómetro	14	S/.100.00	S/. 1400.00
	Tensiómetro	22	S/.120.00	S/.1680.00
	Nebulizador	12	S/.250.00	S/.3000.00
Diciembre	Glucómetro	10	S/.100.00	S/.1000.00
	Tensiómetro	11	S/.120.00	S/.1320.00
	Nebulizador	9	S/.250.00	S/.2250.00
Enero	Glucómetro	12	S/.100.00	S/.1200.00
	Tensiómetro	12	S/.120.00	S/.1440.00
	Nebulizador	14	S/.250.00	S/.3500.00
Febrero	Glucómetro	8	S/.100.00	S/.800.00
	Tensiómetro	10	S/.120.00	S/.1200.00
	Nebulizador	9	S/.250.00	S/.2250.00

Anexo N° 7: Tabla de evaluación de expertos (Gestión por procesos)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: CARACTERIZACION							
1	Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos	✓		✓		✓		
2	Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores							
3	DIMENSION 2: MEDICION							
3	Cumplimiento de calidad de productos							
4	Eficacia de las ventas del trabajador	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg) CARRION NIN, JOSE LUIS DNI: 07444712
Especialidad del validador: MAGISTER EN COSTOS Y PRESUPUESTOS // MAGISTER EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.

Anexo N° 8: Tabla de evaluación de expertos (Calidad de servicio)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE DEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No
1	Cumplimiento con la atención de Reclamos	✓		✓	
2	Eficacia en la entrega del producto			✓	
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No
3	Cumplimiento de tiempo de respuesta establecido	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. MR. CARRIÓN MINA JOSE LUIS DNI: 07444710
Especialidad del validador: MAESTRO EN COSTOS Y PRESUPUESTOS / MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.

Anexo N° 9: Tabla de evaluación de expertos (Gestión por procesos)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CARACTERIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Cumplimiento de aprovisionamiento de proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: MEDICIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Cumplimiento de calidad de productos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Eficacia de las ventas del trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) George Rincón Cisneros DNI: 42031598

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de 06 del 2017


Firma del Experto Informante.

Anexo N° 10: Tabla de evaluación de expertos (Calidad de servicio)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE DEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumplimiento con la atención de Reclamos	✓		✓		✓	x	Mejoría de la Satisfacción
2	Eficacia en la entrega del producto	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg George Raimon DNI: 42081598

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Si entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de 06 del 2019

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Anexo N° 11: Tabla de evaluación de expertos (Gestión por procesos)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO (VARIABLE DEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumplimiento con la atención de Reclamos	/		/		/		
2	Eficacia en la entrega del producto							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Cumplimiento de tiempo de respuesta establecida	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable

☐ Aplicable después de corregir

☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dñ/ Mg:

Silvia María Quiroga Roca

DNI: *42203023*

Especialidad del validador:

Industria Intelectual

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19.05 de *17* del 20*17*

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Anexo N° 12: Tabla de evaluación de expertos (Calidad de servicio)


UNIVERSIDAD CAYMA
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CARACTERIZACIÓN								
1	Cumplimiento con la ubicación correcta de los productos	X		X		X		
2	Cumplimiento de aprovisionamiento de provisiones	X		X		X		
DIMENSION 2: MEDICION								
3	Cumplimiento de calidad de productos	X		X		X		
4	Eficacia de las ventas del trabajador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Secca Alvaro José Roca DNI: 42203023

Especialidad del validador: Industria Alimentaria

19 de 05 del 2017



Firma del Experto Informante.

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^cClaridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN A LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, para el mes de Enero y primeros días de Febrero año 2017 constituye un instrumento que determina las prioridades de los colaboradores de SHELEY HANS MEDIC S.A.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

El Plan de Capacitación incluye los colaboradores que integran la empresa, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios colaboradores, identificados en las Fichas de Desempeño Laboral; así mismo está enmarcado dentro de los Procedimientos para capacitación, con un presupuesto asignado para el de S/. 1200.00

Estamos seguros que las actividades de Capacitación programados en el presente cumplirán con los objetivos establecidos.

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:

SHELEY HANS MEDIC, es una empresa dedicada a la comercialización de materiales e insumos médicos.

I. JUSTIFICACIÓN:

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los colaboradores influye directamente en la calidad y optimización de estos.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo aprovechan significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación semanal en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

II. ALCANCE:

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal de atención al público, que trabaja en la empresa SHELEY HANS MEDIC.

III. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN:

El propósito general de la capacitación es impulsar la eficacia organizacional, contribuyendo a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y con ello el incremento de la productividad y disminución de reclamos y retrasos de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo..
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

IV. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN:

5.1. Objetivos Generales:

- Preparar al personal de la empresa Sheley Hans Medic para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asumen en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

5.2. Objetivos Específicos:

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para los puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS:

Capacitar al 100% al personal operativo (atención al cliente) de la empresa SHELEY HANS MEDIC.

VII. ESTRATEGIAS:

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

VIII. TIPO, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION:

8.1. Tipo de capacitación elegida:

- **Capacitación Correctiva:** está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones.
- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** se orientará a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.
Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2. Modalidades de capacitación:

- **Formación:** Nuestro propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- **Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- **Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- **Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3. Nivel de capacitación:

- **Nivel Intermedio:** Se orientará al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR:

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirá mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

9.1. TEMAS DE CAPACITACIÓN:

- **SISTEMA INSTITUCIONAL**
Administración y organización
Cultura Organizacional
Gestión del Cambio
- **IMAGEN INSTITUCIONAL**
Relaciones Humanas
Relaciones Públicas
Administración por Valores
Mejoramiento Del Clima Laboral
- **CONTABILIDAD:**
Auditoria y Normas de Control
Control Patrimonial

X. RECURSOS:

- 10.1. HUMANOS:** está conformado por los colaboradores y el expositor especializado en la materia, en este caso Licenciado.

10.2. MATERIALES:

- **INFRAESTRUCTURA.-** Las actividades de capacitación se desarrollará en un área habilitada por la empresa Sheley Hans Medic.
- **MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.-** Se hará uso de carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia.
- **DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.-** entre ellos tenemos: certificados, material de estudio, etc.

XI. FINANCIAMIENTO:

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la empresa Sheley Hans Medic.

XII. PRESUPUESTO:

DESCRIPCIÓN	UNID.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Alquiler retroproyector	Unid.	1	s/.40.00	s/.40.00
Fólder	Unid.	12	s/.1.5.00	s/.6.00
Separatas Anilladas	Unid.	12	s/.5.00	s/.60.00
Certificados	Unid.	4	s/.15.00	s/.60.00
Lapiceros	Unid.	4	s/.0.5	s/.2.00
Honorario del expositor	Global	1	s/.1200.00	s/.1200.00
TOTAL PRESUPUESTO				s/.1368.00

XIII. CRONOGRAMA:

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MESES		
	30 Enero	6 de Febrero	13 de Febrero
Taller: Relaciones Humanas	—		
Charla: Administración y Organización	—		
Charla: Control Patrimonial	—		
Charla: Relaciones Publicas		—	
Taller: Mejoramiento del Rendimiento del personal		—	
Taller: Mejoramiento del clima laboral.			—
Charla: Gestión de cambio			—

Anexo N° 14: Contratos de Capacitación

CONTRATO DE CAPACITACIÓN

En Lima, 30 De Enero del 2017, entre la empresa SHELEY HANS MEDIC, R.U.C. 10158562800, representada por la Sra. Deunicia Macarí Prada Espinoza, identificada con DNI N° 15856280, domiciliada en Av. Emancipación 412 - Lima, en adelante, el eventual empleador, el sr. Daniel Cabrera Viera, identificado con DNI N° 45326182, de 25 años de edad, nacido 12 de Junio de 1992, domiciliado en Av. Universitaria Cdra.34 cruce con Av. Santa Elvira #3456, en adelante, el capacitado, se ha convenido el siguiente contrato de capacitación:

1.- El capacitado se obliga a asistir al curso de Mejora de Rendimiento y Productividad, impartido por el técnico de capacitación Gulaberto Rodríguez Gerónimo, el cual será ejecutado en la Av. Emancipación 412 - Lima, en el siguiente horario: 8 am a 10 am; sin perjuicio de ser modificado este lugar y horario. Caso contrario se dará previa información a la empresa, siempre y cuando esta modificación obedezca a razones justificadas.

2.- El programa de capacitación al que asistirá el capacitado tiene como objetivo Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, mejorar su rendimiento y contribuir a la disminución de reclamos, una vez finalizado exitosamente el proceso de capacitación.

3.- El capacitado se obliga a asistir en términos regulares al proceso de capacitación, asimismo a actuar con esfuerzo y responsabilidad durante el proceso de capacitación.

4.- Las fechas en que se realizará el programa será en los días 30 de Enero, 6 de Febrero y 13 de Febrero 2017.

5.- El módulo de práctica contiene una descripción de las funciones y/o tareas en las que se instruirá al capacitado, con sus correspondientes contenidos temáticos, especificándose la duración en horas cronológicas para cada una de ellas, de acuerdo al siguiente esquema:

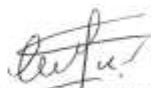
Funciones y/o tareas	Contenidos Temáticos	N° de horas
----------------------	----------------------	-------------

7.- El eventual empleador se obliga a pagar los gastos de traslado y alimentación del capacitado con motivo de su asistencia al programa de capacitación.

8.- Las partes dejan constancia que el curso al cual asiste el capacitado es financiado por la empresa SHELEY HANS MEDIC.

9- El presente contrato de capacitación se firma en original en dos ejemplares, quedando uno en poder de la empresa y uno en el del capacitado.

Para constancia, firman:



.....
**Nombre y Firma
CAPACITADO**



.....
**Nombre y Firma
EMPRESA**

CONTRATO DE CAPACITACIÓN

En Lima, 30 De Enero del 2017, entre la empresa SHELEY HANS MEDIC, R.U.C. 10158562800, representada por la Sra. Deunicia Macaria Prada Espinoza, identificada con DNI N° 15856280, domiciliada en Av. Emancipación 412 - Lima, en adelante, el eventual empleador, el sr. Giancarlo Jesus Grados Pantoja, identificado con DNI N° 74643978, de 20 años de edad, nacido(a) el 10 de Marzo de 1997, domiciliado en Av. Central Cdra. 6 Calle San Juan #452, en adelante, el capacitado, se ha convenido el siguiente contrato de capacitación:

1.- El capacitado se obliga a asistir al curso de Mejora de Rendimiento y Productividad, impartido por el técnico de capacitación Gulaberto Rodríguez Gerónimo, el cual será ejecutado en la Av. Emancipación 412 - Lima, en el siguiente horario: 8 am a 10 am; sin perjuicio de ser modificado este lugar y horario. Caso contrario se dará previa información a la empresa, siempre y cuando esta modificación obedezca a razones justificadas.

2.- El programa de capacitación al que asistirá el capacitado tiene como objetivo Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, mejorar su rendimiento y contribuir a la disminución de reclamos, una vez finalizado exitosamente el proceso de capacitación.

3.- El capacitado se obliga a asistir en términos regulares al proceso de capacitación, asimismo a actuar con esfuerzo y responsabilidad durante el proceso de capacitación.

4.- Las fechas en que se realizará el programa será en los días 30 de Enero, 6 de Febrero y 13 de Febrero 2017.

5.- El módulo de práctica contiene una descripción de las funciones y/o tareas en las que se instruirá al capacitado, con sus correspondientes contenidos temáticos, especificándose la duración en horas cronológicas para cada una de ellas, de acuerdo al siguiente esquema:

Funciones y/o tareas	Contenidos Temáticos	Nº de horas
----------------------	----------------------	-------------

7.- El eventual empleador se obliga a pagar los gastos de traslado y alimentación del capacitado con motivo de su asistencia al programa de capacitación.

8.- Las partes dejan constancia que el curso al cual asiste el capacitado es financiado por la empresa SHELEY HANS MEDIC.

9- El presente contrato de capacitación se firma en original en dos ejemplares, quedando uno en poder de la empresa y uno en el del capacitado.

Para constancia, firman:



Nombre y Firma
CAPACITADO



Nombre y Firma
EMPRESA

CONTRATO DE CAPACITACIÓN

En Lima, 30 De Enero del 2017, entre la empresa SHELEY HANS MEDIC, R.U.C. 10158562800, representada por la Sra. Deunicia Macaria Prada Espinoza, identificada con DNI N° 15856280, domiciliada en Av. Emancipación 412 - Lima, en adelante, el eventual empleador, el sr. James Hans Pilco Prada, identificado con DNI N° 48088749, de 23 años de edad, nacido(a) el 27 de Setiembre de 1993, domiciliado en Mz. C Lote 7 Urb. Paraíso Dorado – S.M.P., en adelante, el capacitado, se ha convenido el siguiente contrato de capacitación:

1.- El capacitado se obliga a asistir al curso de Mejora de Rendimiento y Productividad, impartido por el técnico de capacitación Gulaberto Rodríguez Gerónimo, el cual será ejecutado en la Av. Emancipación 412 - Lima, en el siguiente horario: 8 am a 10 am; sin perjuicio de ser modificado este lugar y horario. Caso contrario se dará previa información a la empresa, siempre y cuando esta modificación obedezca a razones justificadas.

2.- El programa de capacitación al que asistirá el capacitado tiene como objetivo Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, mejorar su rendimiento y contribuir a la disminución de reclamos, una vez finalizado exitosamente el proceso de capacitación.

3.- El capacitado se obliga a asistir en términos regulares al proceso de capacitación, asimismo a actuar con esfuerzo y responsabilidad durante el proceso de capacitación.

4.- Las fechas en que se realizará el programa será en los días 30 de Enero, 6 de Febrero y 13 de Febrero 2017.

5.- El módulo de práctica contiene una descripción de las funciones y/o tareas en las que se instruirá al capacitado, con sus correspondientes contenidos temáticos, especificándose la duración en horas cronológicas para cada una de ellas, de acuerdo al siguiente esquema:

Funciones y/o tareas	Contenidos Temáticos	Nº de horas
----------------------	----------------------	-------------

7.- El eventual empleador se obliga a pagar los gastos de traslado y alimentación del capacitado con motivo de su asistencia al programa de capacitación.

8.- Las partes dejan constancia que el curso al cual asiste el capacitado es financiado por la empresa SHELEY HANS MEDIC.

9- El presente contrato de capacitación se firma en original en dos ejemplares, quedando uno en poder de la empresa y uno en el del capacitado.

Para constancia, firman:



.....
**Nombre y Firma
CAPACITADO**



.....
**Nombre y Firma
EMPRESA**

CONTRATO DE CAPACITACIÓN

En Lima, 30 De Enero del 2017, entre la empresa SHELEY HANS MEDIC, R.U.C. 10158562800, representada por la Sra. Deunicia Macaria Prada Espinoza, identificada con DNI N° 15856280, domiciliada en Av. Emancipación 412 - Lima, en adelante, el eventual empleador, el Srta. Solange Jazmin Soria Zevallos, identificado con DNI N° 70356167, de 22 años de edad, nacido(a) el 06 de Diciembre de 1994, domiciliado en Jirón Colcas 1519 Urbanización Parque Naranjal – Los Olivos, en adelante, el capacitado, se ha convenido el siguiente contrato de capacitación:

1.- El capacitado se obliga a asistir al curso de Mejora de Rendimiento y Productividad, impartido por el técnico de capacitación Gulaberto Rodríguez Gerónimo, el cual será ejecutado en la Av. Emancipación 412 - Lima, en el siguiente horario: 8 am a 10 am; sin perjuicio de ser modificado este lugar y horario. Caso contrario se dará previa información a la empresa, siempre y cuando esta modificación obedezca a razones justificadas.

2.- El programa de capacitación al que asistirá el capacitado tiene como objetivo Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, mejorar su rendimiento y contribuir a la disminución de reclamos, una vez finalizado exitosamente el proceso de capacitación.

3.- El capacitado se obliga a asistir en términos regulares al proceso de capacitación, asimismo a actuar con esfuerzo y responsabilidad durante el proceso de capacitación.

4.- Las fechas en que se realizará el programa será en los días 30 de Enero, 6 de Febrero y 13 de Febrero 2017.

5.- El módulo de práctica contiene una descripción de las funciones y/o tareas en las que se instruirá al capacitado, con sus correspondientes contenidos temáticos, especificándose la duración en horas cronológicas para cada una de ellas, de acuerdo al siguiente esquema:

Funciones y/o tareas	Contenidos Temáticos	Nº de horas
----------------------	----------------------	-------------

7.- El eventual empleador se obliga a pagar los gastos de traslado y alimentación del capacitado con motivo de su asistencia al programa de capacitación.

8.- Las partes dejan constancia que el curso al cual asiste el capacitado es financiado por la empresa SHELEY HANS MEDIC.

9- El presente contrato de capacitación se firma en original en dos ejemplares, quedando uno en poder de la empresa y uno en el del capacitado.

Para constancia, firman:


.....
**Nombre y Firma
CAPACITADO**


.....
**Nombre y Firma
EMPRESA**

Anexo Nº15: Cuadro variable independiente:

NOVIE MBRE	Día	Núm ero de día	Venta s	Producto	Devoluci ón	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Martes	1	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Miercoles	2	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Jueves	3	2	Meltín pequeño+E5:E31	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Chek	No	—	—	—
	Viernes	4	1	Linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Tensiómetro digital Citizen	Si	1	Falla de fábrica	Cambio
			3	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Sábado	5	1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			1	Faja lumbar	No	—	—	—
			2	Tiras reactivas	No	—	—	—
			1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Lunes	7	6	Tensiómetro digital Citizen	si	5	Falla de fábrica	Reparado
			1	Glucómetro Accu Check	—	—	—	—
			3	Nebulizador Beurer	Si	3	Falla de fábrica	Cambio
	Martes	8	2	Maletín de emergencia	No	—	—	—
			2	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			1	Tensiómetro digital Citizen	No	—	—	—
			1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Miercoles	9	2	Glucómetro Nipro	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			4	Tensiómetro Riester	Si	4	Falla de fábrica	Cambio
			3	Maletín de emergencia	Si	2	Falla de fábrica	Cambio

			1	Linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Masajeador facial	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			1	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Tensiómetro Bokang	No	—	—	—
			2	Linterna Riester	No	—	—	—
	Jueves	10	2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Devolución de dinero
	Viernes	11	1	Nebulizador Beurer	Si	1	Falta de presión	Cambio
	Sábado	12	1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Tensiómetro OMRON	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			2	Estetoscopio Littman	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			1	Masajeador facial	No	—	—	—
			2	Botiquín	Si	2	Descocido	Devolución de dinero
	Lunes	14	1	Nebulizador Beurer	Si	1	Falta de presión	Cambio
			1	Testoscopio Riester	Si	1	Falla de fábrica	Cambio
	Martes	15	2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fábrica	Devolución de dinero
			1	Linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Termómetro digital Citizen	No	—	—	—
	Miércoles	16	2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			1	Botiquín de lona	No	—	—	—
	Jueves	17	2	Tensiómetro digital Citizen	Si	2	Descalibrado	Cambio
			2	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
	Viernes	18	1	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			1	Maletín pequeño	No	—	—	—

			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Sábado	19	1	Tiras reactivas	No	—	—	—
			1	Faja lumbar	No	—	—	—
			3	Oxímetro de pulso	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
	Lunes	21	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Chek	No	—	—	—
			3	Botiquín de lona	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Martes	22	2	Maletín de emergencia	Si	2	Descocido	Cambio
			1	Faja lumbar	No	—	—	—
			1	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta presión	Cambio
	Miércoles	23	3	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fábrica	Cambio
			1	Termómetro digital Citizen	Si	1	Descalibrado	Cambio
			2	Tensiómetro digital Citizen	No	—	—	—
	Jueves	24	2	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Tensiómetro digital Citizen	Si	2	Descalibrado	Devolución de dinero
	Viernes	25	1	Linterna luz blanca	Si	1	Falla de fábrica	Cambio
			2	Maletín	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falta de presión	Cambio
	Sábado	26	1	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Lunes	28	2	Botiquín pequeño	Si	2	Decocado	Devolución de dinero
			2	Glucómetro Nipro	Si	2	Falla de fábrica	Cambio
			1	Glucómetro Accu Chek	No	—	—	—
			3	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fábrica	Cambio

			2	Glucómetro Accu Check	si	2	Falla de fábrica	Cambio
	Martes	29	1	Tensiómetro Riester	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Miércoles	30	1	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			1	Faja lumbar	Si	1	Descocido	Cambio
			1	Rodete gel	Si	1	Descocido	Devolución de dinero
			3	Aspirador CAMI	Si	3	Descalibrado	Cambio

DICIE MBRE	Dia	Número de día	Ventas	Producto	Devolución	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Jueves	1	2	Botiquín de lona	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
			2	termometro digital	No	—	—	—
			2	Tensiómetro digital Citizen	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Viernes	2	2	Tens Merkon	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			4	Aspirador CAMI	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			1	Oximetro de pulso	No	—	—	—
			3	Nebulizador Beurer	Si	3	Falta de presión	Devolución de dinero
	Sábado	3	2	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
			2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Lunes	5	2	Tensiómetro digital Citizen	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Botiquín de lona	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Martes	6	1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—

			3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Miercoles	7	4	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			3	Tensiometro digital Citizen	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			3	Glucómetro Accu Check	Si	3	Descalibrado	Cambio
			1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Jueves	8	1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Viernes	9	2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			1	Oximetro de pulso	Si	1	Descalibrado	Devolución de dinero
			2	Tensiometro digital Citizen	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Sabado	10	2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
	Lunes	12	1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Martes	13	2	Oximetro de pulso	Si	1	Descalibrado	Cambio
			2	Tensiometro digital Citizen	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Miercoles	14	3	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
			2	Aspirador CAMI	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			3	Glucómetro Accu Check	Si	3	Descalibrado	Cambio
	Jueves	15	1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Viernes	16	1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			4	Maletin de emergencia	Si	2	Descocido	Cambio
			3	Nebulizador Beurer	Si	3	Falta de presión	Cambio
			5	Botiquín de lona	Si	2	Descocido	Cambio
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
			3	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fabrica	Cambio

	Sabado	17	2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Lunes	19	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Tensiómetro digital Citizen	Si	1	Falta de presión	Devolución de dinero
	Martes	20	2	Aspirador CAMI	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			2	Tensiómetro digital Citizen	Si	1	Falta de presión	Devolución de dinero
	Miércoles	21	2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			1	Masajeador HOT PACK	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Jueves	22	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Viernes	23	2	Tensiómetro digital Citizen	No	—	—	—
			4	Maletin de emergencia	Si	2	Descocido	Cambio
			2	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Devolución de dinero
			2	Botiquín de lona	Si	2	Descocido	Cambio
	Sabado	24	2	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
	Lunes	26	3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Martes	27	3	Tens Merkon	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			3	Oxímetro de pulso	Si	3	Descalibrado	Cambio
	Miércoles	28	3	Tensiómetro digital Citizen	Si	2	Falta de presión	Cambio
			3	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
			3	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
	Jueves	29	3	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero

	Viernes	30	3	Botiquín de lona	Si	2	Descocido	Cambio
			4	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Sábado	31	2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			3	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
			3	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—

ENE RO	Día	Número de día	Ventas	Producto	Devolución	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Lunes	2	1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			2	Masajeador HOT PACK	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Martes	3	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Miércoles	4	2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
	Jueves	5	2	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Viernes	6	3	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Maletin de emergencia	Si	2	Descocido	Cambio
			3	Nebulizador Beurer	Si	3	Falta de presión	Cambio
	Sábado	7	3	Tensiometro digital Citizen	Si	3	Falta de presión	Cambio
			5	Botiquin de lona	Si	4	Descocido	Cambio

			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			4	Glucómetro Nipro	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			1	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Lunes	9	2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Martes	10	2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			1	Tensiometro digital Citizen	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
	Miércoles	11	2	Glucómetro Nipro	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falta de presión	Cambio
			3	Maletin de emergencia	Si	1	Descocido	Cambio
	Jueves	12	4	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			2	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Cambio
			2	Masajeador HOT PACK	Si	2	Descalibrado	Devolución de dinero
			2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Viernes	13	3	Tensiometro digital Citizen	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			2	Botiquin de lona	No	—	—	—
			3	Glucómetro Accu Check	Si	3	Descalibrado	Cambio
	Sábado	14	3	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
	Lunes	16	2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Martes	17	1	Masajeador HOT PACK	Si	1	Descalibrado	Devolución de dinero
			3	Tens Merkon	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
	Miércoles	18	4	Glucómetro Nipro	Si	2	Falla de fabrica	Cambio

			3	Masajeador facial	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			4	Aspirador CAMI	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
	Jueves	19	3	Tensiometro OMRON	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			4	Estetoscopio Littman	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			2	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Vierne s	20	1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Sábado	21	4	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
			2	Tensiometro digital Citizen	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Lunes	23	3	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
			4	Maletin de emergencia	Si	3	Descocido	Cambio
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Marte s	24	1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Miérc oles	25	2	Glucómetro Nipro	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			1	Estetoscopio Littman	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	Si	1	Falta de presión	Cambio
	Jueves	26	3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Vierne s	27	3	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Masajeador facial	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			3	Tensiometro digital Citizen	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Sábado	28	2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Glucómetro Nipro	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			2	Botiquin de lona	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Littman	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			2	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Cambio
	Lunes	30	3	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio

			2	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			4	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Martes	31	2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			1	Masajeador facial	No	—	—	—
			1	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—

FEBRERO	Dia	Número de día	Ventas	Producto	Devolución	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Miércoles	1	1	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
	Jueves	2	2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Tensiometro OMRON	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Viernes	3	1	Masajeador facial	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			4	Masajeador HOT PACK	Si	4	Descalibrado	Cambio
			3	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
	Sábado	4	3	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Lunes	6	2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
	Martes	7	3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Miércoles	8	4	Oxímetro de pulso	Si	2	Descalibrado	Devolución de dinero

			2	Tensiometro OMRON	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Jueves	9	2	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
			2	Tensiometro digital Citizen	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
	Viernes	10	3	Masajeador facial	No	—	—	—
			2	Faja lumbar	Si	2	Descocido	Cambio
			3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Sábado	11	3	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			3	Botiquin de lona	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
	Lunes	13	2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Martes	14	2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
	Miércoles	15	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Jueves	16	5	Botiquin de lona	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Masajeador facial	No	—	—	—
			3	Nebulizador Beurer	Si	3	Falta de presión	Cambio
	Viernes	17	4	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
	Sábado	18	4	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Estetoscopio Littman	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			4	Tens Merkon	No	—	—	—
	Lunes	20	2	Botiquin de lona	Si	1	Descocido	Cambio
			3	Tens Merkon	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero

	Martes	21	1	Glucómetro Accu Check	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Miércoles	22	3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			3	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Jueves	23	2	Glucómetro Nipro	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Estetoscopio Littman	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
			4	Masajeador HOT PACK	Si	2	Descalibrado	Cambio
			3	Tensiometro digital Citizen	Si	3	Falla de fabrica	Cambio
	Viernes	24	2	Aspirador CAMI	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			4	Masajeador facial	Si	4	Falla de fabrica	Cambio
			3	Masajeador HOT PACK	Si	3	Descalibrado	Cambio
	Sábado	25	5	Oxímetro de pulso	Si	3	Descalibrado	Cambio
			3	Glucómetro Accu Check	Si	3	Descalibrado	Cambio
			4	Tens Merkon	Si	4	Falla de fabrica	Cambio
			1	Termometro digital	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
	Lunes	27	2	Camilla rígida	No	—	—	—
			1	Botiquin de lona	No	—	—	—
			1	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
	Martes	28	2	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			2	Estuche de disección	No	—	—	—
			1	Camilla rígida	No	—	—	—
			3	Camilla lona	No	—	—	—
			1	Masajeador Body	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			2	Tens Merkon	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero

MAR ZO	Dia	Núm ero de día	Ven tas	Producto	Devolu ción	Cantid ad de devolu ción	Motivo	Conclusión
	Mierc oles	1	3	Botiquin portatil	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Camilla de lona	No	—	—	—
			1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Jueves	2	2	Termometro digital	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Vierne s	3	2	Masajeador HOT PACK	Si	1	Falla de fabrica	Devolución de dinero
	Sábado	3	2	Camilla de lona	Si	2	Descocido	Cambio
			1	Camilla de rígida	—	—	—	—
			3	Estetoscopio Riester	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Nebulizador Compressor	—	—	—	—
		4	3	Aspirador CAMI	Si	2	Fallta de presión	Cambio
			2	Camilla rígida	No	—	—	—
	Lunes	6	1	Camilla de lona	Si	—	—	—
			3	Tensiometro Riester	No	2	Falla de fabrica	Cambio
			3	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
	Marte s	7	1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Glucometro Nipro	Si	1	Descalibra do	Cambio
	Miérc oles	8	3	Botiquin portatil	No	—	—	—
			2	Mascarilla 3M	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Riester	No	—	—	—
			1	Electrocauterio	No	—	—	—
	Jueves	9	3	Nebulizador Compressor	Si	2	Falta de presión	Cambio
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			3	Aspirador Compressor	No	—	—	—

			4	Maletín de emergencia	Si	2	Descocido	Cambio
			4	Termometro digital	No	—	—	—
			2	linterna luz blanca	No	—	—	—
			1	Masajedor hot pack	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			3	Ultrasonido	No	—	—	—
			4	Tens Merkon	No	—	—	—
	Vierne s	10	2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			4	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
			1	Estuche disección	Si	1	Descocido	Devolución de dinero
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Sábado	11	2	Maletín de emergencia	No	—	—	—
			3	Lancetas	No	—	—	—
			2	Tiras reactivas	Si	1	No activa	Devolución de dinero
	Lunes	13	3	Botiquin portatil	No	—	—	—
			1	Camilla lona	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	Falta de presión	Cambio
			3	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
	Marte s	14	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Tensímetro Bokang	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Tensímetro Riester	No	—	—	—
			2	Estuche disección	No	—	—	—
	Miérc oles	15	2	Culer	No	—	—	—
			1	Masajeaor Body	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
			2	Mascarilla 3M	No	—	—	—
	Jueves	16	1	Glucometro Nipro	No	—	—	—
			3	Camilla rígida	Si	2	Hueco	Cambio
			2	Glucometro Accu Chek	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Vierne s	17	1	Glucometro Accu Chek	No	—	—	—

	Sábado	18	1	linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Maletín de emergencia	No	—	—	—
			3	Masajedor hot pack	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			1	Tensiometro Riester	No	—	—	—
			1	Termometro digital	No	—	—	—
	Lunes	20	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Riester	No	—	—	—
			1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Martes	21	3	linterna luz blanca	Si	2	Falla de fabrica	Devolución de dinero
			2	Caja de guantes	No	—	—	—
			1	Mascarilla 3M	Si	1	Hueco	Devolución de dinero
			2	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
	Miércoles	22	2	camilla rígida	No	—	—	—
			1	Camilla de lona	No	—	—	—
			2	tensiometro digital Citizen	Si	1	Falla de fabrica	Cambio
			1	Tensiometro Riester	No	—	—	—
	Jueves	23	2	Glucometro Nipro	No	—	—	—
			1	tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Termometro digital	No	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Viernes	24	1	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			1	Juego de compresas	No	—	—	—
			3	Cojín de gel	Si	2	Descocado	Cambio
			2	Rodete	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Riester	No	—	—	—
			2	Tensiometro Riester	No	—	—	—
			3	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			3	linterna luz blanca	Si	2	No prende	Cambio

			2	Mascarilla 3M	No	—	—	—
			2	Camilla de lona	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Tensímetro digital Citizen	Si	1	Falta de presión	Cambio
	Lunes	27	1	Botiquín de lona	No	—	—	—
			2	Cojín de gel	No	—	—	—
			1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Martes	28	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
			3	Caja de guantes	Si	2	Hueco	Devolución de dinero
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Miércoles	29	3	Tensímetro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Glucómetro Nipro	Si	1	Descalibrado	Cambio
	Jueves	30	1	Masajeador facial	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Tensímetro OMRON	No	—	—	—
			2	Estetoscopio Littman	Si	1	No se escucha	Cambio
			2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Viernes	31	2	Faja lumbar	No	—	—	—

ABRIL	Día	Número de día	Ventas	Producto	Devolución	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Sábado	1	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			1	Cojín gel	No	—	—	—
			3	Termometro digital	Si	2		
			1	Faja lumbar	No	—	—	—
	Lunes	3	2	Tens Merkon	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	Si	2		
			2	Botiquin de lona	No	—	—	—
	Martes	4	2	Cojín gel	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	Si	2	falla de fabrica	Cambio
			3	Faja lumbar	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Mascarilla 3M	Si	1	Hueco	Cambio
	Miércoles	5	3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Esparadrapos 3M	Si	1	Hueco	Devolución de dinero
	Jueves	6	2	Tens Merkon	No	—	—	—
			1	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
			2	Camilla rígida	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Viernes	7	3	Tensiometro OMRON	Si	2	falta de presión	Cambio
			1	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			3	Colchón antiescaras	No	—	—	—
			1	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
	Sábado	8	1	Rodete	Si	1	Hueco	cambio
			2	Culer	No	—	—	—
			3	Camilla de lona	No	—	—	—
			1	linterna luz blanca	Si	1	No prende	Cambio
	Lunes	10	2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			3	Masajeador facial	Si	2	falla de fabrica	Cambio
			3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—

			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			4	Faja lumbar	Si	2	Descocido	Devolución de dinero
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
	Martes	11	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			1	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
			3	Aspirador CAMI	Si	2	falta de presión	Cambio
	Miércoles	12	2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			2	Mascarilla 3M	Si	1	Hueco	Cambio
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
	Jueves	13	2	Botiquin de lona	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			4	Esparadrapos 3M	Si	2	—	—
	Vierne s	14	2	linterna luz blanca	No	—	—	—
			4	Masajeador HOT PACK	Si	1	falla de fabrica	Cambio
			3	linterna luz blanca	No	—	—	—
			4	Tens Merkon	Si	2	falla de fabrica	Cambio
	Sábad o	15	3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			3	Faja lumbar	Si	2	Descocido	Devolución de dinero
	Lunes	17	1	Mascarilla 3M	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			2	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
			3	Glucómetro Nipro	Si	2	Descalibra do	Cambio
	Martes	18	2	Cojín gel	No	—	—	—
			3	Rodete	Si	2	Hueco	Cambio
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Tensiometro Bokang	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Miérc oles	19	2	Masajeador facial	Si	1	falla de fabrica	Cambio
			2	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
	Jueves	20	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—

			2	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
	Vierne s	21	3	Camilla de lona	Si	1	Hueco	Cambio
			2	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Sábado	22	2	Camilla rígida	Si	2	Hueco	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			1	Maletin de emergencia	No	—	—	—
	Lunes	24	1	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	Si	2	falla de fabrica	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Marte s	25	2	Camilla rígida	No	—	—	—
			1	Tensiometro OMRON	Si	1	Descalibra do	Cambio
			2	Masajeador facial	No	—	—	—
			2	Mascarilla 3M	No	—	—	—
	Miérc oles	26	2	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			1	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Esparadrapos 3M	No	—	—	—
	Jueves	27	3	Tens Merkon	Si	1	falla de fabrica	Cambio
			1	Camilla de lona	No	—	—	—
			3	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			1	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Vierne s	28	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Tensiometro OMRON	Si	2	Descalibra do	Cambio
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
		29	2	Masajeador facial	No	—	—	—

	Sábado		2	Faja lumbar	Si	1	Descocido	Devolución de dinero
			1	Masajeador facial	No	—	—	—

MA YO	Día	Número de día	Ventas	Producto	Devolución	Cantidad de devolución	Motivo	Conclusión
	Lunes	1	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Martes	2	3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			4	Faja lumbar	Si	2	Descocido	Cambio
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Miércoles	3	3	Tensiómetro digital Citizen	No	—	—	—
			4	Mascarilla 3M	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
	Jueves	4	2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Masajeador HOT PACK	Si	2	Falla de fabrica	Cambio
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Viernes	5	3	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			4	Esparadrado 3M	Si	3	Hueco	Cambio
			2	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			3	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Sábado	6	3	Tensiómetro digital Citizen	No	—	—	—
			5	Botiquin de lona	Si	2	Descocido	Cambio
			3	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			4	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	Si	2	Descalibrado	Cambio
	Lunes	7	2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			3	Caja de guantes	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	Si	2	Falla de fabrica	Cambio

	Martes	9	2	Tens Merkon	No	—	—	—
			3	Cojín gel	Si	1	Hueco	Cambio
			1	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
	Miércoles	10	3	linterna luz blanca	No	—	—	—
			2	Glucómetro Nipro	Si	1	Descalibrado	Devolución de dinero
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Jueves	11	3	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			4	Aspirador CAMI	Si	1	Falta de presion	Cambio
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			2	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
	Viernes	12	2	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
			2	Botiquin de lona	Si	2	Descocido	Cambio
			3	Infrarojo	No	—	—	—
	Sábado	13	3	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Lunes	15	2	Infrarojo	No	—	—	—
			3	Termometro digital Citizen	No	—	—	—
			4	Masajeador facial	Si	2	No prende	Cambio
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
			3	Tensiometro digital Citizen	No	—	—	—
	Martes	16	1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
			3	Tens Merkon	No	—	—	—
			4	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
	Miércoles	17	3	Masajeador facial	No	—	—	—
			4	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			3	Tensiometro OMRON	No	—	—	—
	Jueves	18	4	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			2	Camilla de lona	Si	1	Descocido	Cambio
	Viernes	19	2	Camilla rígida	No	—	—	—

			1	Masajeador HOT PACK	No	—	—	—
	Sábado	20	4	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			2	Infrarojo	No	—	—	—
	Lunes	22	3	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
			4	Maletin de emergencia	No	—	—	—
			2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
	Martes	23	2	Nebulizador Compressor	No	—	—	—
			3	Rodete	No	—	—	—
			1	Tens Merkon	No	—	—	—
	Miércoles	24	2	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Jueves	25	3	Masajeador HOT PACK	Si	1	No prende	Cambio
			2	Cojín gel	No	—	—	—
			1	Camilla de lona	No	—	—	—
			2	Glucómetro Accu Check	No	—	—	—
	Viernes	26	3	Tens Merkon	No	—	—	—
			2	Masajeador facial	No	—	—	—
			3	Infrarojo	Si	2	No prende	Cambio
	Sábado	27	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			3	Glucómetro Nipro	No	—	—	—
			2	Botiquin de lona	No	—	—	—
			1	Estetoscopio Littman	No	—	—	—
			2	Oxímetro de pulso	No	—	—	—
	Lunes	29	3	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
			2	Maletin de emergencia	Si	1	Descocido	Cambio
			2	Nebulizador Beurer	No	—	—	—
	Martes	30	2	Aspirador CAMI	No	—	—	—
			4	Cojín gel	No	—	—	—
			2	Tens Merkon	No	—	—	—
			1	Masajeador facial	No	—	—	—
			1	linterna luz blanca	No	—	—	—

			2	Mascarilla 3M	No	—	—	—
			2	Esparadrapo 3M	Si	1	Hueco	Cambio
			3	Infrarojo	No	—	—	—
	Miercoles	31	1	Maletin de emergencia	No	—	—	—

Anexo N°16: Cuadro variable dependiente

NOVIEMBRE	Dia	Número de día	Reclamos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Martes	1	0	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Miercoles	2	0	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Jueves	3	0	—	—	—	—
	Viernes	4	0	—	—	—	—
	Sabado	5	0	—	—	—	—
	Lunes	7	3	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	8	3	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Sabado 12
	Miercoles	9	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Sabado 12
	Jueves	10	0	—	—	—	—
	Viernes	11	4	Mal uso	No procede	—	—
	Sabado	12	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 16
	Lunes	14	6	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	15	0	—	—	—	—
	Miercoles	16	0	—	—	—	—
	Jueves	17	1	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 23
	Viernes	18	3	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 23
	Sabado	19	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 23
	Lunes	21	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Sabado 26
	Martes	22	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Sabado 26

	Miercoles	23	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Sabado 26
	Jueves	24	0	—	—	—	—
	Vierne s	25	8	Mal uso	No procede	—	—
	Sabad o	26	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 30
	Lunes	28	3	Caida	No Procede	—	—
	Marte s	29	1	Mal uso	No Procede	—	—
	Mierc oles	30	2	Mal uso	No Procede	—	—

DICIEMBRE	Dia	Número de día	Reclamos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Jueves	1	4	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 7
	Vierne s	2	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 7
	Sabad o	3	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 7
	Lunes	5	0	—	—	—	—
	Marte s	6	4	Mal uso	No procede	—	—
	Mierc oles	7	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 13
	Jueves	8	4	Mal uso	No procede	—	—
	Vierne s	9	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 13
	Sabad o	10	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 13
	Lunes	12	5	Mal uso	No procede	—	—
	Marte s	13	3	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 19
	Mierc oles	14	1	Mal uso	No procede	—	—
	Jueves	15	0	—	—	—	—
	Vierne s	16	1	Mal uso	No procede	—	—
	Sabad o	17	3	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 19
	Lunes	19	0	—	—	—	—
	Marte s	20	4	Mal uso	No procede	—	—
	Mierc oles	21	2	Mal uso	No procede	—	—

	Jueves	22	6	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 27
	Vierne s	23	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 27
	Sabad o	24	1	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	26	3	Mal uso	No procede	—	—
	Marte s	27	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Sábado 31
	Mierc oles	28	3	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Sábado 31
	Jueves	29	0	—	—	—	—
	Vierne s	30	4	Mal uso	No procede	—	—
	Sabad o	31	0	—	—	—	—

ENE RO	Día	Número de día	Recla mos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Lunes	2	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 9
	Martes	3	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 9
	Miérco les	4	0	—	—	—	—
	Jueves	5	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 9
	Vierne s	6	4	Mal uso	No procede	—	—
	Sábad o	7	3	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	9	0	—	—	—	—
	Martes	10	4	Mal uso	No procede	—	—
	Miérco les	11	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 18
	Jueves	12	3	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 18
	Vierne s	13	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Miercoles 18
	Sábad o	14	4	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	16	2	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	17	0	—	—	—	—
	Miérco les	18	3	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 24

	Jueves	19	4	Devolución	No procede	—	
	Vierne s	20	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Martes 24
	Sábado	21	1	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	23	3	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	24	3	Devolución	No procede	—	—
	Miércoles	25	5	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 30
	Jueves	26	2	No prende	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 30
	Vierne s	27	1	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Lunes 30
	Sábado	28	0	—	—	—	—
	Lunes	30	2	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Jueves 9
	Martes	31	3	Descalibrado	Aceptación de Garantía	Reparado	Jueves 9

FEBRE RO	Día	Número de día	Recla mos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Mierc oles	1	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 9
	Jueves	2	1	Mal uso	No procede	—	—
	Vierne s	3	1	Mal uso	No procede	—	—
	Sábado	4	2	Devolución	No procede	—	—
	Lunes	6	3	Mal uso	No procede	—	—
	Marte s	7	2	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 15
	Miérc oles	8	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 15
	Jueves	9	0	—	—	—	—
	Vierne s	10	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 15
	Sábado	11	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 15
	Lunes	13	0				
	Marte s	14	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 21
	Miérc oles	15	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 21

	Jueves	16	5	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 21
	Vierne s	17	1	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 21
	Sábado	18	2	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	20	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 2
	Marte s	21	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 2
	Miérc oles	22	6	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 2
	Jueves	23	0	—	—	—	—
	Vierne s	24	2	Devoluci on	No procede	—	—
	Sábado	25	1	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 2
	Lunes	27	0	—	—	—	—
	Marte s	28	0	—	—	—	—

MAR ZO	Día	Número de día	Recla mos	Motivo	Garantía del produto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Mierco les	1	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 8
	Jueves	2	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 8
	Vierne s	3	2	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 8
	Sábado	4	1	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	6	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 14
	Marte s	7	0	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 14
	Miérco les	8	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 14
	Jueves	9	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 14
	Vierne s	10	2	Devoluci on	No procede	—	—
	Sábado	11	1	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 14
	Lunes	13	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 23

	Martes	14	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 23
	Miércoles	15	2	Devolucion	No procede	—	—
	Jueves	16	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 23
	Viernes	17	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 23
	Sábado	18	0	—	—	—	—
	Lunes	20	0	—	—	—	—
	Martes	21	0	—	—	—	—
	Miércoles	22	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 27
	Jueves	23	4	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 27
	Viernes	24	2	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 27
	Sábado	25	2	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	27	3	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	28	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 6
	Miércoles	29	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 6
	Jueves	30	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 6
	Viernes	31	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 6

ABR IL	Día	Número de día	Reclamos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Sábado	1	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 6
	Lunes	3	0				
	Martes	4	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 11
	Miércoles	5	0	—	—	—	—
	Jueves	6	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 11
	Vierne s	7	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Martes 11
	Sábado	8	2	Devoluci on	No procede	—	—
	Lunes	10	4	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 19
	Martes	11	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 19
	Miércoles	12	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 19
	Jueves	13	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 19
	Vierne s	14	2	Mal uso	No procede	—	—
	Sábado	15	1	Devoluci on	No procede	—	—
	Lunes	17	2	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 24
	Martes	18	0	—	—	—	—
	Miércoles	19	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 24
	Jueves	20	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 24
	Vierne s	21	1	Mal uso	No procede	—	—
	Sábado	22	1	Mal uso	No procede	—	—
	Lunes	24	0	—	—	—	—
	Martes	25	2	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 4
	Miércoles	26	4	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 4
	Jueves	27	1	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 4
	Vierne s	28	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Jueves 4
	Sábado	29	3	Mal uso	No procede	—	—

MA YO	Día	Número de día	Recla mos	Motivo	Garantía del producto	Final del reclamo	Fecha de entrega
	Lunes	1	1	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 10
	Martes	2	2	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 10
	Miércoles	3	0	—	—	—	—
	Jueves	4	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 10
	Vierne s	5	2	Devoluci on	No procede	—	—
	Sábado	6	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Miercoles 10
	Lunes	8	2	Mal uso	No procede	—	—
	Martes	9	3	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 15
	Miércoles	10	1	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 15
	Jueves	11	4	No prende	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 15
	Vierne s	12	3	Descalibrado	Aceptacion de Garantía	Reparado	Lunes 15
	Sábado	13	0	—	—	—	—
	Lunes	15	—	—	—	—	—
	Martes	16	—	—	—	—	—
	Miércoles	17	—	—	—	—	—
	Jueves	18	—	—	—	—	—
	Vierne s	19	—	—	—	—	—
	Sábado	20	—	—	—	—	—
	Lunes	22	—	—	—	—	—
	Martes	23	—	—	—	—	—
	Miércoles	24	—	—	—	—	—
	Jueves	25	—	—	—	—	—
	Vierne s	26	—	—	—	—	—
	Sábado	27	—	—	—	—	—

Anexo N°17: Cuadro de Dimensión: Fiabilidad

NOVIEMBRE	Día	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Martes	1	Feriado	Feriado	Feriado		Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Miercoles	2	Feriado	Feriado	Feriado		Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
	Jueves	3								
	Viernes	4								
	Sabado	5								
	Lunes	7	Luis Reynoso Gutierrez		3	Tumbes	Transporte Chiclayo	07/11/2016	Paro de comunidad	09/11/2016
	Martes	8	Amanda Diaz Castro		4	Huacho	Turismo Barranca	08/11/2016	Averia de bus carga	09/11/2016
	Miercoles	9	Gustabo Torres Flores		3	Huaral	Z Bus	09/11/2016	Sin problema	10/11/2016
	Jueves	10	Juan Razmirez Verón		1	Barranca	Turismo Barranca	10/11/2016	Sin problema	11/11/2016
	Viernes	11	Maria Romero Espinosa		2	Ancash	Turismo America	11/11/2016	Sin problema	12/11/2016
	Sabado	12	—	—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	14	Renzo Marin Cuellar		3	Huacho	Turismo Barranca	15/11/2016	Sin problema	16/11/2016
	Martes	15	Christopher Zevallos Juarez		7	Tumbes	Transporte Chiclayo	15/11/2016	Encomienda perdida	18/11/2016
	Miercoles	16	Cesar Fajardo Gonzales		1	Huaral	Z Bus	17/11/2016	Sin problema	18/11/2016
	Jueves	17	—		0	—	—	—	—	—

	Viernes	18	Olenka Tello Adrinzen		3	Huacho	Z Bus	18/11/20 16	Sin problema	19/11/20 16
	Sabado	19	—		0	—	—	—	—	—
	Lunes	21	—		0	—	—	—	—	—
	Martes	22	Edson Garcia Torres		5	Huacho	Turismo Barranca	22/11/20 16	Averia de bus carga	24/11/20 16
	Miercol es	23	Lucero Martinez Gamarra		2	Paramon ga	Turismo Barranca	24/11/20 16	Sin problema	25/11/20 16
	Jueves	24	Jeanpierre Alejo Castro		3	Paramon ga	Turismo Barranca	24/11/20 16	Sin problema	25/11/20 16
	Viernes	25	Yuri Acuna Perez		1	Huaral	Z Bus	25/11/20 16	Sin problema	26/11/20 16
	Sabado	26	Alejandro Mendoza Bermejo		1	Trujillo	Transporte Chiclayo	28/11/20 16	Retraso de nuestra empresa	30/11/20 16
	Lunes	28	Alberto Granados Ayala		8	Chimbot e	Turismo America	29/11/20 16	Sin problema	30/11/20 16
	Martes	29	Ramiro Lopez Huillca		4	Barranca	Turismo Barranca	29/11/20 16	Averia de bus carga	01/12/20 17
	Miercol es	30	Brenda Montejo Ayala		0	—	—	—	—	—

DICIEMBRE	Día	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Jueves	1	Yaritza Higginson Jorge		3	Ancash	Turismo America	01/12/2016	Paro de comunidad	03/12/2016
	Viernes	2	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sabado	3	—	—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	5	Adriana Mendoza	Glucómetro Accu Check	7	Chiclayo	Transporte Chiclayo	05/12/2016	Sin problema	06/12/2016
	Martes	6	Matias Sarmieto Perez	Aspirador CAMI	2	Tumbes	Transporte Chiclayo	08/12/2016	Avería de bus carga	10/12/2016
	Miercoles	7			0	—	—	—	—	—
	Jueves	8			0	—	—	—	—	—
	Viernes	9	Paul Alejo Castro	Tensiometro digital Citizen	4	Paramonga	Turismo Barranca	09/12/2016	Avería de bus carga	11/12/2016
	Sabado	10			0	—	—	—	—	—
	Lunes	12	—	—	0					
	Martes	13	Stefano Soria Zevallos	Glucómetro Accu Check	6	Barranca	Turismo Barranca	14/12/2016	Retraso de nuestra empresa	15/12/2016
	Miercoles	14	Elizabeth Watanabe Sanchez	Tensiometro digital Citizen	4	Chimboté	Turismo America	15/12/2016	Encomienda perdida	17/12/2016
	Jueves	15	Milagros Leiva Castillo	Aspirador CAMI	1	Huaral	Z Bus	15/12/2016	Sin problema	16/12/2016
	Viernes	16	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sabado	17	—	—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	19	Luis Mantilla Verona	Glucómetro Accu Check	3	Tumbes	Transporte Chiclayo	19/12/2016	Sin problema	21/12/2017

	Martes	20	Milagros Leiva Castillo	Masajeador HOT PACK	4	Barranc a	Turismo Barranca	22/12/2 016	Retraso de nuestra empresa	23/12/2 016
	Mierco les	21	Margarita Rodriguez Alvarez	Oxoxímetro de pulso	2	Huarme y	Z Bus	23/12/2 016	Retraso de nuestra empresa	24/12/2 016
	Jueves	22	José Villegas Mancisidor	Nebulizador Beurer	2	Tumbes	Transporte Chiclayo	22/12/2 016	Sin problema	24/12/2 016
	Viernes	23			0	—	—	—	—	—
	Sabado	24	Paolo Romero Valdivia		2	Paramo nga	Turismo Barranca	24/12/2 016	Sin problema	26/12/2 016
	Lunes	26	—	—	—	—	—	—	—	—
	Martes	27	Jorge Uriarte Salinas	Glucómetro Accu Check	4	Barranc a	Turismo Barranca	27/12/2 016	Sin problema	28/12/2 016
	Mierco les	28	ManuelRamos Poma	Nebulizador Beurer	3	Huacho	Z Bus	29/12/2 016	Retraso de nuestra empresa	30/12/2 016
	Jueves	29	Blanca Aranda Flores	Masajeador HOT PACK	2	Chimbot e	Turismo America	29/12/2 016	exceso de carga	02/02/2 017
	Viernes	30		—	0	—	—	—	—	—
	Sabado	31	—	—	—	—	—	—	—	—

ENERO	Dia	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Lunes	2	Omar Garcia Figueroa	Glucómetro Accu Check	4	Barranca	Turismo Barranca	02/01/2017	Sin problema	03/01/2017
	Martes	3	Jose Terrones Nuñez	Nebulizador Beurer	3	Huacho	Z Bus	03/01/2017	Sin problema	04/01/2017
	Miércoles	4	Ademar Gonzales Loli	Tensiometro digital Citizen	5	Paramonga	Turismo Barranca	05/01/2017	avería de bus carga	07/01/2017
	Jueves	5	—	—	0	—	—	—	—	—
	Viernes	6	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	7	—	—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	9	Maria Espinoza Rengifo	Tens Merkon	5	Trujillo	Transporte Chiclayo	10/01/2017	Sin problema	12/01/2017
	Martes	10	Arturo Morales Amado	Nebulizador Beurer	3	Paramonga	Turismo Barranca	12/01/2017	Retraso de nuestra empresa	13/01/2017
	Miércoles	11	—	—	0	—	—	—	—	—
	Jueves	12	—	—	0	—	—	—	—	—
	Viernes	13	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	14	Martha Rodriguez Aranda	Colchon antiescaras APEX	3	Tumbes	Transporte Chiclayo	15/01/2017	Paro de comunidad	18/01/2017
	Lunes	16	—	—	0	—	—	—	—	—
	Martes	17	Martin Acevedo Pastor	Aspirador CAMI	4	Chimbotene	Turismo America	18/01/2017	Sin problema	19/01/2017
	Miércoles	18	Angela Gonzales Mariño	Tens Merkon	5	Huacho	Z Bus	20/01/2017	Retraso de nuestra empresa	21/01/2017
	Jueves	19	Alberto Granados Ayala	Oxoxímetro de pulso	3	Huaraz	Z Bus	19/01/2017	Sin problema	20/01/2017

	Viernes	20	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	21	—	—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	23	Sofia Verastegui Espinoza	Glucómetro Accu Check	5	Ancash	Turismo America	24/01/2017	avería de bus carga	26/01/2017
	Martes	24	Claudio Gonzales Prada	Tensiometro digital Citizen	4	Chimbote	Turismo America	24/01/2017	Sin problema	26/01/2017
	Miércoles	25	Alejandro Mendoza Bermejo	Tens Merkon	4	Trujillo	Transporte Chiclayo	26/01/2017	Sin problema	28/01/2017
	Jueves	26	Evelyn Ruiz Velasco	Oxoxímetro de pulso	2	Huacho	Z Bus	28/01/2016	avería de bus carga	31/01/2017
	Viernes	27		—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	28		—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	30	Ana Figueroa Mendoza	Aspirador CAMI	4	Paramonga	Turismo Barranca	01/02/2017	Retraso de nuestra empresa	02/02/2017
	Martes	31	Paolo Romero Valdivia	Tens Merkon	3	Paramonga	Turismo Barranca	01/02/2017	Retraso de nuestra empresa	02/02/2017

FEBRE RO	Dia	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envio	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Miercoles	1	—	—	0	—	—	—	—	—
	Jueves	2	—	—	0	—	—	—	—	—
	Viernes	3	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	4	Christopher Zevallos Juarez	Colchon antiescaras APEX	5	Tumbes	Transporte Chiclayo	04/02/2017	Sin problema	06/02/2017
	Lunes	6	Maria Espinoza Linares	Masajeador HOT PACK	3	Barranca	Turismo Barranca	08/02/2017	Retraso de nuestra empresa	09/02/2017
	Martes	7			0	—	—	—	—	—

	Miércoles	8			0	—	—	—	—	—
	Jueves	9	Renzo Marin Cuellar	Oxoxímetro de pulso	4	Huacho	Z Bus	09/02/2017	Sin problema	10/02/2017
	Viernes	10	Esperanza Jiroz Suarez	Tens Merkon	1	Paramonga	Turismo Barranca	10/02/2017	Sin problema	11/02/2017
	Sábado	11	Luis Reynoso Gutierrez	Aspirador CAMI	5	Tumbes	Transporte Chiclayo			
	Lunes	13			0	—	—	—	—	—
	Martes	14			0	—	—	—	—	—
	Miércoles	15	Juan Razmirez Verón	Glucómetro Accu Check	8	Chiclayo	Transporte Chiclayo	15/02/2017	avería de bus carga	18/02/2017
	Jueves	16	Milagros Leiva Castillo	Colchon antiescaras APEX	3	Barranca	Turismo Barranca	16/02/2017	avería de bus carga	18/02/2017
	Viernes	17			0	—	—	—	—	—
	Sábado	18	Oliver Manrique Jimenez	Nebulizador Beurer	5	Trujillo	Transporte Chiclayo	18/02/2017	Sin problema	20/02/2017
	Lunes	20	Milagros Leiva Castillo	Tens Merkon	4	Huaral	Z Bus	21/02/2017	Retraso de nuestra empresa	22/02/2017
	Martes	21	Alberto Granados Ayala	Colchon antiescaras APEX	6	Chimbote	Turismo America	23/02/2017	Retraso de nuestra empresa	25/02/2017
	Miércoles	22	Luis Mantilla Verona	Tens Merkon	1	Tumbes	Transporte Chiclayo	24/02/2017	Paro de comunidad	26/02/2017
	Jueves	23	—	—	0	—	—	—	—	—
	Viernes	24	—	—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	25	Noemi Giraldo Perez	Aspirador CAMI	4	Barranca	Turismo Barranca	25/02/2017	Sin problema	26/02/2017
	Lunes	27			0					
	Martes	28			0					

MARZO	Día	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Miercoles	1			0	—	—	—	—	—
	Jueves	2	Juan Quispe Ríos	Colchon antiescaras APEX	3	Barranca	Turismo Barranca	02/03/2017	Sin problema	03/03/2017
	Viernes	3	Manuela Mamani Julca	Oxoxímetro de pulso	4	Tumbes	Transporte Chiclayo	06/03/2017	Encomienda perdida	08/03/2017
	Sábado	4		Masajeador HOT PACK	8	Huaral	Z Bus	06/03/2017	Avería de bus carga	07/03/2017
	Lunes	6		—	0	—	—	—	—	—
	Martes	7		—	0	—	—	—	—	—
	Miércoles	8	Maria Espinoza Rengifo	Aspirador CAMI	9	Trujillo	Transporte Chiclayo	11/03/2017	Retraso de nuestra empresa	13/03/2017
	Jueves	9	Olenka Tello Adrinzen	Nebulizador Beurer	3	Huacho	Z Bus	09/03/2017	Sin problema	10/03/2017
	Viernes	10		—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	11		—	0	—	—	—	—	—
	Lunes	13	Lucero Martinez Gamarra	Glucómetro Accu Check	5	Paramonga	Turismo Barranca	13/03/2017	Avería de bus carga	14/03/2017
	Martes	14	Christopher Zevallos Juarez	Colchon antiescaras APEX	4	Tumbes	Transporte Chiclayo	15/03/2017	Encomienda perdida	17/03/2017
	Miércoles	15	Elizabeth Watanabe Sanchez	Tens Merkon	1	Chimbote	Turismo America	16/03/2017	Sin problema	18/03/2017
	Jueves	16	Alejandro Mendoza Bermejo	Nebulizador Beurer	1	Trujillo	Transporte Chiclayo	16/03/2017	Sin problema	18/03/2017
	Viernes	17		—	0	—	—	—	—	—
	Sábado	18		—	0	—	—	—	—	—

	Lunes	20	Manuel Ramos Poma	Colchon antiescaras APEX	4	Huacho	Z Bus	22/03/2 017	Retraso de nuestra empresa	23/03/2 017
	Martes	21	Edith Soto Prada	Tens Merkon	6	Huaral	Z Bus	22/03/2 017	Retraso de nuestra empresa	23/03/2 017
	Miércoles	22		—	0	—	—	—	—	—
	Jueves	23		—	0	—	—	—	—	—
	Viernes	24	Lucrecia Rengifo Soria	Glucómetro Accu Check	4	Tumbes	Transporte Chiclayo	24/03/2 017	Sin problema	26/03/2 017
	Sábado	25	Diana Sanchez Ramirez	Glucómetro Accu Check	2	Trujillo	Transporte Chiclayo	25/03/2 017	Avería de bus carga	29/03/2 017
	Lunes	27		—	0					
	Martes	28		—	0					
	Miércoles	29	Ana Figueroa Mendoza	Colchon antiescaras APEX	6	Paramo nga	Turismo Barranca	30/03/2 017	Encomienda perdida	01/03/2 017
	Jueves	30	Omar Garcia Figueroa	Tens Merkon	6	Barranca	Turismo Barranca	30/03/2 017	Encomienda perdida	01/03/2 017
	Viernes	31		—	0	—	—	—	—	—

ABRIL	Día	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Sabado	1	Genesis Peralta Nuñez	Oxómetro de pulso	3	Trujillo	Transporte Chiclayo	01/03/2017	Sin problema	03/03/2017
	Lunes	3			0	—	—	—	—	—
	Martes	4			0	—	—	—	—	—
	Miércoles	5	Ana Castillo Poma	Aspirador CAMI	8	Barranca	Turismo Barranca	07/05/2017	Retraso de nuestra empresa	08/04/2017
	Jueves	6	Yaqueline Jiron Carpo	Tensiometro digital Citizen	4	Barranca	Turismo Barranca	07/05/2017	Avería de bus carga	08/04/2017
	Viernes	7			0	—	—	—	—	—
	Sábado	8	Stephania Torres Guizado	Masajeador HOT PACK	2	Huacho	Z Bus	08/04/2017	Sin problema	09/04/2017
	Lunes	10	Luis Mantilla Verona	Tens Merkon	2	Tumbes	Transporte Chiclayo	10/04/2017	Paro de comunidad	13/04/2017
	Martes	11	Gustabo Torres Flores	Tensiometro digital Citizen	3	Huaral	Z Bus	12/04/2017	Avería de bus carga	14/04/2017
	Miércoles	12	Alberto Granados Ayala	Glucómetro Accu Check	5	Chimbo te	Turismo America	12/04/2017	Avería de bus carga	15/04/2017
	Jueves	13			0	—	—	—	—	—
	Viernes	14			0	—	—	—	—	—
	Sábado	15	Maria Espinoza Rengifo	Glucómetro Accu Check	2	Trujillo	Transporte Chiclayo	15/04/2017	Sin problema	17/04/2017
	Lunes	17	Adriana Mendoza	Glucómetro Accu Check	4	Chiclayo	Transporte Chiclayo	19/04/2017	Retraso de nuestra empresa	21/04/2017
	Martes	18	Jose Terrones Nuñez	Aspirador CAMI	4	Huacho	Z Bus	21/04/2017	Retraso de nuestra empresa	22/04/2017
	Miércoles	19	Juan Razmirez Verón	Masajeador HOT PACK	2	Barranca	Turismo Barranca	21/04/2017	Retraso de nuestra empresa	22/04/2017

	Jueves	20			0	—	—	—	—	—
	Viernes	21	Milagros Leiva Castillo	Tens Merkon	3	Huaral	Z Bus	21/04/20 17	Sin problema	22/04/20 17
	Sábado	22			0	—	—	—	—	—
	Lunes	24			0	—	—	—	—	—
	Martes	25			0	—	—	—	—	—
	Miércoles	26			0	—	—	—	—	—
	Jueves	27	Jose Manrique Ayala	Aspirador CAMI	6	Arequipa	Transporte Flores	27/04/20 17	avería de bus carga	30/04/20 17
	Viernes	28	Laura Bances Castillo	Oxoxímetro de pulso	4	Trujillo	Transporte Chiclayo	29/04/20 17	Encomienda perdida	01/05/20 17
	Sábado	29	Nelson Cabrera Carrillo	Aspirador CAMI	2	Huaral	Z Bus	29/04/20 17	Retraso de nuestra empresa	01/05/20 17


MAY O	Día	Número de día	Cliente	Producto	Cantidad de Pedido	Destino	Transporte	Fecha de envío	Inconveniente de pedido	Fecha de llegada
	Lunes	1	Jose Manrique Ayala	Oxoxímetro de pulso	8	Arequipa	Transporte Flores	01/05/20 17	avería de bus carga	04/05/20 17
	Martes	2	Sofia Verastegui Espinoza	Colchon antiescaras APEX	4	Ancash	Turismo America	02/05/20 17	Encomienda perdida	04/05/20 17
	Miércoles	3			0	—	—	—	—	—
	Jueves	4			0	—	—	—	—	—
	Viernes	5			0	—	—	—	—	—

	Sábado	6	Alejandro Mendoza Bermejo	Glucómetro Accu Check	2	Trujillo	Transporte Chiclayo	06/05/2017	Sin problema	08/05/2017
	Lunes	8	Renzo Marin Cuellar	Colchon antiescaras APEX	6	Huacho	Z Bus	10/05/2017	Retraso de nuestra empresa	11/05/2017
	Martes	9	Ramiro Lopez Huillca	Glucómetro Accu Check	6	Barranca	Turismo Barranca	10/05/2017	Retraso de nuestra empresa	11/05/2017
	Miércoles	10			0	—	—	—	—	—
	Jueves	11			0	—	—	—	—	—
	Viernes	12	Edith Soto Prada	Colchon antiescaras APEX	3	Huaral	Z Bus	12/05/2017	Sin problema	13/05/2017
	Sábado	13								

Anexo N° 18: Resultado de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?lang=en_us&u=1063673870&student_user=181=180=827257167

feedback studio James Hans Pilco Prada tests



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA


ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

"Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio de la empresa
Sheley-Hans Medic, Cercado de Lima, 2016"

DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTOR:
Pilco Prada, James Hans

ASESOR:
Mg. Guido Rene, Suca Apaza



21-11-18
Ing. Guido Suca

Match Overview

18%

View Original Sources (print)

Matches

1	Submitted to Universid... Student Paper	13% >
2	Submitted to Pontificia ... Student Paper	1% >
3	www.scribd.com Internet Source	1% >
4	cybertesis.unmark.edu... Student Source	<1% >
5	porquerotacallas19.fil... Internet Source	<1% >
6	Submitted to Universid... Student Paper	<1% >
7	bdigital.apn.edu.ec Internet Source	<1% >
8	diacentroapoyteras... Internet Source	<1% >
9	www.dalagosermarco... Internet Source	<1% >
10	Submitted to Univaguti... Student Paper	<1% >

Return to Turnitin Classic

Page: 1 of 69 Word Count: 11759

09:40 p.m.
11/11/2017

Anexo N° 19: Acta de aprobación de Tesis.

21/11/2018

F06-PP-PR-02.02 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis - Documentos de Google

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, GUIDO RENE SUCA APAZA, docente de la Facultad de INGENIERÍA y Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada:

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC, CERCADO DE LIMA, 2018", del (de la) estudiante PILCO PRADA JAMES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

LOS OLIVOS, 21 DE NOVIEMBRE DEL 2018




Firma

GUIDO RENE SUCA APAZA

DNI: 42203023

Elabor ó	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprob ó	Rectorado
-------------	-------------------------------	--------	---	------------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Pilco Prada, James Hans
D.N.I. : 480 88 749
Domicilio : 12 E. LT 7 Urb. Paraíso Dorado S.M.P.
Teléfono : Fijo : Móvil : 98932 9688
E-mail : james.pilco.0710@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Ingeniería
Escuela : Ingeniería Empresarial
Carrera : Ingeniería Empresarial
Título : Ingeniero Empresarial

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es): Pilco Prada, James Hans

Título de la tesis:

Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio
de la empresa Shalev, Hans, Nidia, consultoría de Lima, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

03/04/2019



Anexo Nº 21: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Ingeniería Empresarial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

James Hans Pilro Prada

INFORME TITULADO:

Gestión por Procesos para mejorar la calidad de
servicio de la empresa Sheley Hans Medic, Cercado
de Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniero Empresarial

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de Julio del 2017

NOTA O MENCIÓN: Doce



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN